

PISARA KOVERTAA KIVEÄ, EI VOIMALLA VAAN USEIN PUTOAMALLA
NUORISOTYÖNTEKIJÖIDEN AMMATILLISET VUOROVAIKUTUSTAITOT
LAHDEN SEUDUN NUORISOPALVELUISSA

Sina Rasilainen

Opinnäytetyö

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma, ylempi AMK
(90 op)

Toukokuu 2010

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma, ylempi AMK

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä(t) Sina Susanna Rasilainen	
Työn nimi Pisara kovertaa kiveä, ei voimalla vaan usein putoamalla. Nuorisotyöntekijöiden ammatilliset vuorovaikutustaidot Lahden seudun nuorisopalveluissa.	
Työn ohjaaja(t) Merja Kylmäkoski	Sivumäärä 69
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää millaisia ammatillisia vuorovaikutustaitoja nuorisotyöntekijät tarvitsevat ja toteutuvatko hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset heidän työssään. Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena ja siihen osallistui kymmenen nuorisotyöntekijää Lahden seudun nuorisopalveluista. Tutkimus on osa vuonna 2008 alkanutta Lahden seudun seudullista Kuuleeko Lahden seutu-kehittämishanketta ja lähipalveluiden kehittämisosiota. Hankkeessa on mukana yhdeksän Lahden seudun kuntaa.</p> <p>Tutkimus nuorisotyöntekijän ammatillisista vuorovaikutustaidoista kuuluu sosiaalipedagogiseen tutkimuskenttään. Tutkimus perustui psykologi Liisa Kiesiläisen määrittelemiін hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomiin edellytyksiin. Nämä olivat vuorovaikutusvastuu, hyvä tahto – välittäminen, ihmisen kunnioitus, oikein kuuleminen – ymmärtäminen, vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista sekä tärkeiden asioiden sanominen – rehellisyys. Haastateltavat nuorisotyöntekijät pohtivat tutkimuksessa kyseisten vuorovaikutustaitojen ilmenemistä omassa työssään nuorten parissa.</p> <p>Tutkimuksessa ilmeni, että Kiesiläisen määrittelemiä hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomia edellytyksiä pidetään erittäin tärkeinä nuorisotyöntekijöiden työssä. Haastateltavat kokivat olevansa vuorovaikutusvastuussa, vaikka suurin osa heistä oli menettänyt vastuun joissain tilanteissa. Kaikki haastateltavat tunnistivat hyvän tahdon käsitteen ja sanoivat sen toteutuvan omassa työssään. Haastateltavat kuitenkin totesivat, ettei hyvä tahto ole aina aktiivista. Yhdeksän haastateltavaa totesi, että ihmisen kunnioitus on tultava ammattilaisella selkärangasta ja yksi haastateltava oli sitä mieltä, että kunnioitus on ansaittava. Oikein kuuleminen – ymmärtäminen oli kaikkien haastateltavien mielestä tärkeää, mutta välillä vaikeaa johtuen erilaisista tekijöistä, kuten omista henkilökohtaisista ennakkoluuloista, nuoren voimakkaista tunteenpurkauksista tai huonosta ajasta ja paikasta. Kaikki haastateltavat totesivat tunteiden vaikuttavan heidän työskentelynsä jollain tavalla ja suurin osa haastateltavista sanoi tekevänsä tunteiden tarkastelua omassa työssään. Suurin osa haastateltavista totesi myös, että rehellisyys nuorten kanssa ei ole vaikeaa ja he pystyvät sanomaan vaikeita asioita ääneen. Tämä johtui tutkimuksen mukaan nuorisotyöntekijöiden omasta arvomaailmasta ja nuorten omasta rehellisestä suhtautumisesta asioihin.</p> <p>Tutkimusten tulosten mukaan vuorovaikutustaidot koettiin tärkeäksi osa-alueeksi nuorisotyössä ja niitä pidettiin perustana työlle nuorten kanssa. Tutkimuksessa ilmeni myös vuorovaikutustaitojen osaamisen tärkeys nuorisotyön laadun ja kehittämistoiminnan kannalta. Ammatillisten vuorovaikutustaitojen tulisi olla myös tärkeä osa nuorisoalan opiskelijoiden koulutusta ja tulevaa ammattitaitoa. Tulevaisuuden haasteena onkin, millaisia vuorovaikutustaitoja nuorisotyöntekijät tulevat tarvitsemaan verkkoperustaisen ja erilaisissa sosiaalisissa medioissa tehtävän nuorisotyön lisääntyessä.</p>	
Asiasanat vuorovaikutus, ammatillisuus, vuorovaikutustaidot, nuorisotyö, nuoret	

ABSTRACT

Author(s) Sina Susanna Rasilainen	
Title The drop hollows out the stone by frequent dropping, not by force; constant persistence gains the end. Professionals social interaction skills of youth workers in Lahti region Youth Services.	
Tutor(s) Merja Kylmäkoski	Number of pages 69
Abstract <p>This study explores the social interaction skills youth workers need in their work, and how the requirements for good professional interaction are met in their work. For this study ten youth workers of Lahti region Youth Services were interviewed. This study was a part of a project launched in 2008 to investigate and improve the regional and local services in nine municipalities in the Lahti region.</p> <p>This study about professional social interaction skills falls in the field of social pedagogy. It is based on the requirements for good professional social interaction as established by psychologist Liisa Kiesiläinen. These include communication responsibility, good will and caring, respect, listening and comprehension, responsibility about own thoughts, emotions and actions, as well as communicating the important matters and honesty. The youth workers interviewed explored how these social interaction skills manifest in their work with youths.</p> <p>The study found that the requirements for good professional social interaction as per Kiesiläinen were seen as very important for the youth workers in their work. The respondents felt that they had communication responsibility, although some felt they had lost that as some point. All of the respondents recognized the concept of good will, and felt it is present in their work, although not always as something, that is actively pursued. Nine respondents felt that a professional should automatically respect other people, where as one felt that respect has to be earned. Listening and comprehending were seen as important by all respondents. However, it was seen difficult at times due to various reasons, such as personal prejudice, strong emotions by youths, or poor time or place. All respondents felt that emotions influence their work to some degree, and many actively considered their emotions in their work. Most respondents also felt that honesty with youths was easy, and they had no difficulties discussing difficult issues with youths. This, according to this study, was because of the personal paradigm of the respondents, as well as the open disposition of the youths.</p> <p>According to the results of this study, social interaction skills were seen as a fundamental part of youth work. The study also showed that social interaction skills are particularly important for the quality and development of youth services. Professional social interaction skills should be an important part of the education of youth workers. A future challenge in the field is to explore the requirements for social interaction skills in youth work set by new social media and online services.</p>	
Keywords interaction, professionalism, social interaction skills, youth work, youths	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	6
2 TOIMINTATUTKIMUKSELLA MUUTOKSIA KÄYTÄNTÖIHIN	8
2.1 Tutkimuksen keskeiset käsitteet	8
2.2 Tutkimusmetodin valinta	9
2.3 Tutkimuskysymysten määritteleväminen	11
2.4 Käytännön toteutus ja aineiston analysointi	13
3 NÄKÖKULMIA VUOROVAIKUTUKSEEN	14
3.1 Sosiaalipsykologinen tutkimuskenttä	14
3.2 Meadin näkökulma ja symbolinen interaktionismi	15
3.3 Vuorovaikutusammattilaisuus maailman vaativin työ	17
3.3.1 Yksityiset ja ammatilliset vuorovaikutussuhteet	17
3.3.2 Persoonallisuus työkaluna	18
3.3.3 Vuorovaikutus laadun tuottajana	19
3.4 Vuorovaikutuskanavan auki pitäminen	20
4 AMMATILLISET VUOROVAIKUTUSTAITOT	22
4.1 Hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset	22
4.1.1 Vuorovaikutusvastuu	23
4.1.2 Hyvä tahto – välittäminen	23
4.1.3 Ihmisen kunnioitus	24
4.1.4 Vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista	24
4.1.5 Oikein kuuleminen – ymmärtäminen	25
4.1.6 Tärkeiden asioiden sanominen – rehellisyys	26
4.2 Sitoutumista vaativa dialogisuus	27
5 VUOROVAIKUTUSTAITOT NUORISOTYÖN AMMATILLISUUDEN PERUSTA	29
5.1 Haastateltavien taustatiedot	29
5.2 Ammatillisuus taitoa elää nuorten maailmassa	29
5.3 Vuorovaikutustaitojen osuus merkittävä	30
5.3 Ydinkysymyksenä nuorisotyössä tarvittavat taidot	31

5.3.1 Vuorovaikutusvastuun pitäminen välillä hankalaa	32
5.3.2 Hyvä tahto ja välittäminen toteutuvat nuorisotyössä	35
5.3.3 Ihmisen kunnioitus tulee selkäytimestä	40
5.3.4 Tunnevaltaista työskentelyä	42
5.3.5 Vaikea oikein kuuleminen ja ymmärtäminen	47
5.3.6 Rehellisyyttä ei pelätä nuorisotyössä	52
5.4 Päätelmiä haastatteluista	56
6 VUOROVAIKUTUSAMMATTILAISEN TULEVAISUUDEN HAASTEET	61
LÄHTEET	66
LIITTEET	69

1 JOHDANTO

Gutta cavat lapidem non vi, sed saepe cadendo – pisara kovertaa kiveä, ei voimalla vaan putoamalla. Tähän sisältyy symbolisesti suomalaisen nuorisotyön ydinajatus. Työtä tehdään pitkällä aikajänteellä, sinnikkäästi ja pieniä tuloksia saavuttaen. Työn pitkäkestoisuudesta huolimatta nuorisotyössä vaaditaan erityistaitoja ja merkittävimpinä taitoina näistä ovat vuorovaikutustaidot.

Viestintä, vuorovaikutus ja nuorisotyö muodostavat kokonaisuuden, joka on aina kiinnostanut minua. Tähän on vaikuttanut henkilökohtainen taustani nuorisotyöntekijänä ja freelancer-toimittajana. Toimittajan töitä olen tehnyt koko aikuisikäni ja kirjoittanut erilaisiin julkaisuihin. Viimeisinä vuosina nämä julkaisut ovat olleet lähinnä nuorisotyö- ja kasvatustieteen ammattilehtiä. Olen kokenut viestimisen, tiedottamisen ja vuorovaikutuksen tärkeäksi nuorisotyön osa-alueeksi ja sitä kautta nuorisotyön laadun ja imagon kohottamiseksi. Omassa kirjoitustyössäni olen aina ollut hyvin tietoinen siitä, että kirjoitukseni antaa viestejä ja millaista nuorisotyön imagoa näillä viesteillä ylläpidän. Viestinnän lisäksi vuorovaikutuksella on nuorisotyön imagon kannalta tärkeä osuus.

Humanistisen ammattikorkeakoulun ylemmän AMK:n opinnäytetyöni käsittelee vuorovaikutustaitoja nuorisotyössä. Tarkemmin tutkimusongelma keskittyy nuorisotyöntekijän ja nuoren väliseen ammatilliseen vuorovaikutukseen ja siihen, millaisia ammatillisia vuorovaikutustaitoja nuorisotyössä tarvitaan. Tutkimusympäristönä on Lahden seudun nuorisopalvelut. Työskentelen itse Asikkalassa, joka tekee kahdeksan muun Lahden seudun kunnan kanssa seudullista yhteistyötä. Lahden seudullista yhteistyötä hallinnoi Lahden kaupunki ja Lahden kaupungin nuorisopalvelut. Opinnäytetyön teettäjä on Lahden nuorisopalvelut.

Lahden seutukunnassa on alkanut vuonna 2008 Kuuleeko Lahden seutu -kehittämishanke, joka on jatkoa vuosina 2005–2007 toteutetulle seudullisen nuorisotyön kehittämishankkeelle. Opinnäytetyöni nivoutuu luonnollisesti meillä olevaan hankkeeseen, koska sekä hankkeen että opinnäytetyöni tarkoitus on kehittää jo olemassa olevia lähipalveluita.

Nuorisotyö on perinteisesti perustunut ajatukseen, että nuorisotyötä tehdään voimakkaasti omalla persoonalla. Tällöin tehtävä työ muotoutuu hyvin paljon tekijänsä näköiseksi. Tämä on nuorisotyön vahvuus, mutta myös heikkous. Nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutustaidot ovat kirjavia ja kukin tekijä antaa olemuksellaan omanlaisensa kuvan siitä, mitä nuorisotyö on.

Nuorisotyöntekijä antaa päivittäin viestejä sekä kohderyhmälle että muille tahoille omien vuorovaikutustaitojensa kautta. Nuorisotyöntekijän ammatilliset vuorovaikutustaidot on mielenkiintoinen tutkimuskohde myös sen vuoksi, että nuorisotyössä vuorovaikutus ei perustu tarkkoihin tehtävänjakoihin, rooleihin tai auktoriteettiin. Tämän vuoksi nuorisotyöntekijät tarvitsevat sosiaalisen luovuuden vuoksi sellaisia taitoja, joita ei ole osattu aikaisemmin arvostaa ammatillisina taitoina. Opinnäytetyöni tarkoituksena onkin nuorisotyöntekijöiden ammatillisten vuorovaikutustaitojen osaamisen merkittävyyden lisääminen ja sitä kautta työn laadun parantaminen.

Tutkimuksellani haluan selvittää toteutuvatko Lahden seudun nuorisopalveluiden nuorisotyöntekijöiden työssä hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset ja millaisia vuorovaikutustaitoja he kokevat tarvitsevansa. Tutkimuksen avulla saadaan myös tietoa siitä, millaisia vuorovaikutustaitoja nuorisotyöntekijät käyttävät ja mitkä vuorovaikutustaidot he kokevat tärkeiksi.

2 TOIMINTATUTKIMUKSELLA MUUTOKSIA KÄYTÄNTÖIHIN

2.1 Tutkimuksen keskeiset käsitteet

Nuorisotyöntekijän ammatillisia vuorovaikutustaitoja käsittelevän opinnäytetyöni keskeiset käsitteet ovat vuorovaikutus, ammatillisuus, vuorovaikutustaidot, nuorisotyö, nuoret, Lahden seutukunnan nuorisopalvelut ja Kuuleeko Lahden seutu-kehittämishanke.

Tutkimuksen keskeisimmät käsitteet ovat vuorovaikutus, vuorovaikutustaidot ja ammatillisuus. Vuorovaikutukselle on useita määritelmiä, mutta opinnäytetyöni aiheita palvelee parhaiten seuraavanlainen määritelmä: Vuorovaikutus on kasvokkaista, reaaliaikaista kanssakäymistä ruumiillisten ihmisten kesken (Hänninen, Partanen & Ylijoki 2001, 362). Tutkimuksessa keskitytään juurikin kasvokkaiseen vuorovaikutukseen, eikä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa esiintyvään vuorovaikutukseen. Tutkimusosiossa ja loppupäätelmissä tosin sosiaalista mediaa käsitellään nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutuksen ja vuorovaikutustaitojen tulevaisuuden haasteena. Vuorovaikutustaitoihin rinnastetaan usein sosiaaliset taidot tai sosiaalinen älykkyys. Sosiaalisen pätevyyden määritelmänä voidaan pitää sitä, että ihminen tuntee kanssakäymisen kirjoittamattoman säännösten. Ihmisellä on myös kyky empatiaan ja kyky eläytyä muiden tunteisiin sekä asettua muiden ihmisten asemaan. (Lahikainen & Pirttilä-Backman 2003, 78.) Ammatillisuus työssä taas tarkoittaa sitä, että työntekijä osaa työn tavoitteiden saavuttamiseksi toimia tarkoituksenmukaisesti kussakin tilanteessa (Kiesiläinen 2004, 27).

Käsittelen opinnäytetyössäni nuorisotyötä ja nuoria, joten on tärkeää avata myös nämä käsitteet. Nuorilla tarkoitetaan alle 29-vuotiaita henkilöitä. Nuorisotyöllä taas tarkoitetaan nuorten oman ajan käyttöön kohdistuvaa aktiivisen kansalaisuuden edistämistä samoin kuin nuorten sosiaalista vahvistamista, nuoren kasvun ja itsenäistymisen tukemista sekä sukupolvien välistä vuorovaikutusta (Nuorisolaki 2006, 2 §).

Seutuyhteistyön eri muotojen ollessa seudulla aktiivisen kehityksen kohteena seudun nuorisotoimet laativat yhteisen Lahden seudun nuorisotyöstrategian vuosille 2005–2008. Tämä strategia on toiminut seudullisen nuorisotyön pohjana ja alun perin siihen kuului viisi kuntaa. Tällä hetkellä mukana olevia kuntia on yhdeksän: Lahti, Orimattila, Asikkala, Nastola, Hollola, Heinola, Sysmä, Hartola ja Kärkölä. (Lahden nuorisopalvelut 2005.) Kärkölän sivistystoimiala kuuluu hallinnollisesti Hollolan sivistystoimialaan, joten nuorisopalveluiden koordinointi on yhteistä. Tutkimusympäristöni on Lahden seutukunnan nuorisopalvelut ja ne muodostuvat yhdeksän kunnan nuorisopalveluista.

Lahden seudulla on alkanut vuonna 2008 Kuuleeko Lahden seutu -kehittämishanke, jossa on mukana kyseiset yhdeksän kuntaa. Hankkeen painopistealueita ovat nuorisotyön hallinnon kehittäminen, lähipalveluiden kehittäminen ja nuorten osallisuuspalveluiden kehittäminen. Lähipalveluiden kehittämisessä kehittämiskohteena on nuorisotalotyö ja sen laadullinen määrittely. (Emt, 2005.) Opinnäytetyöni nuorisotyöntekijöiden ammatillisista vuorovaikutustaidoista sopii osaltaan yhdeksi kokonaisuudeksi tätä laadullista määrittelyä.

2.2 Tutkimusmetodin valinta

Olen toteuttanut opinnäytteeseeni liittyvän tutkimuksen toimintatutkimuksena. Toimintatutkimuksen (*action research*) kehittäjänä tunnetaan psykologi ja sosiiaalipsykologi Kurt Lewin (1890–1947), jonka ansiosta käytäntö ja teoria ovat liittyneet metodologisesti yhteen (Kuula 1999, 29–30). Toimintatutkimus tarkoittaa sosiaalisiin käytäntöihin puuttumista sekä vaikuttamista ja sen tavoitteena on yhteisön toiminnan sekä tämän jäsenten ymmärryksen kehittyminen. Toimintatutkimus sopii omiin lähtökohtiini hyvin, sillä tavoitteenani on juurikin kartoittaa yhteisön toimintatapoja ja kehittää niitä.

Toimintatutkimus sopii erityisen hyvin kasvatustieteilijöille, sillä kasvatustieteen sanotaan olevan kasvatuskäytäntöjen kriittistä analyysiä. Kasvatustieteellinen toimintatutkimus on kasvatuskäytäntöjen, kasvatustyössä toimivien käsitysten ja

arvojen sekä sosiaalisten ja institutionaalisten rakenteiden muutosta. Tavoitteena ei kuitenkaan ole vain todentaa asioita, vaan tarkoituksena on saada aikaan konkreettisia muutoksia kasvatuksen ja opetuksen käytännöissä. (Emt, 65–66.) Toimintatutkimus sopii juurikin tämän vuoksi omiin tutkimustarpeisiini, sillä nuorisotyön tutkimus on myös kasvatustieteellistä tutkimusta. Nuorisotyön tutkimus ja myös oma nuorisotyön vuorovaikutuksen tutkimukseni on osallistavaa ja yhteistoiminnallista, kuten kasvatustieteen kriittinen toimintatutkimuskin. Tarkoitukseni on myös tehdä soveltavaa, eli työelämän tarpeisiin tehtävää tutkimusta (Vilkka 2005, 44).

Tutkimukseni nuorisotyöntekijän ammatillisista vuorovaikutustaidoista on laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirteenä voidaan pitää sitä, että tavoite ei ole totuuden löytyminen. Päävastoin tavoitteena on löytää tutkittavan toiminnasta jotakin, mikä ei ole välittömästi havaittavissa. Nämä havainnot tulevat usein tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen kautta. (Emt, 98.) Toinen kvalitatiivisen tutkimuksen selvennys on, että tutkimuksessa kuvataan todellista elämää ja kohdetta tutkitaan kokonaisvaltaisesti. Todellisuus on siis moninainen eikä sitä voi osittaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152.)

Valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän sen vuoksi, että omassa tutkimuksessani ei ole tarkoitus vastata numeraalisiin kysymyksiin, vaan keskittyä tietynlaisiin toimintatapoihin ja sitä kautta toimintakulttuurin kuvantamiseen. Lisäksi laadullinen tutkimus on minulle mieluinen vaihtoehto, koska haluan osallistua tutkimuksen tekemiseen konkreettisesti paikanpäällä, en ainoastaan taulukoida vastauksia tietokoneella.

Omassa tutkimuksessani lähdän omiin kokemuksiini perustuvasta olettamuksesta, että nuorisotyössä ei ole millään lailla määritelty, millaisia ammatillisia vuorovaikutustaitoja tarvitaan. Näen tutkimukseni vuorovaikutuksesta nuorisotyössä tarpeelliseksi, koska käsittelemästäni näkökulmasta ei ole tehty tutkimuksia. Lisäksi määritykset nuorisotyön hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen edellytyksistä ovat valtakunnallisesti ja paikallisesti hataria tai ne puuttuvat ko-

konaan. Nuorisotyö on myös henkilöitynyt voimakkaasti, mikä hankaloittaa nuorisotyön kokonaisvaltaisen imagon syntymistä.

Tutkimuksen teosta ja tutkimustuloksista puhuttaessa yleensä tutkijalta edellytetään neutraaliutta ja objektiivisuutta. Yleinen käsitys on, että tutkijan tulee olla objektiivinen. Toimintatutkimus taas ottaa erilaisen katsantokannan asiaan ja menetelmäkirjallisuudessa kielletäänkin tutkija neutraalina havainnoijana (Kuula 1999, 91). Usein tutkija onkin jollain tavalla osa tutkittavaa kenttää ja aihepiiri on hänelle tuttu. Varsinkin laadullista tutkimusmenetelmää käytettäessä tutkijan tulisi tuntea kohderyhmää, sekä niitä tilanteita ja sitä kulttuuria, jossa tutkimus tehdään. Kulttuurin tunteminen on tärkeää, koska ihmisten, ts. tutkittavien, kokemukset ja käsitykset ovat hyvinkin kulttuurisidonnaisia. Ilman kulttuurin tuntemusta tutkimustulosten tulkitseminen saattaa olla liian vaikeaa. (Vilkkä 2005, 109.) Koin tutkimuksen tekemisen mielekkääksi juurikin siitä lähtökohdasta, että olen itse nuorisotyöntekijä. Oma ammatillisuuteni antoi minulle syvyyttä ja perspektiiviä analysoida haastateltavien vastauksia. Koen myös, että omat kokemukseni nuorisotyöstä luovat minulle vahvan pohjan nuorisotyön vuorovaikutuksen osaamisen lisäämiselle ja alan kehittämistoiminnalle.

2.3 Tutkimuskysymysten määritteleminen

Tutkimusongelman rajaaminen on olennainen osa tutkimussuunnitelman tekemisestä. Usein tutkimusongelma tarkentuu tutkimusprosessin edetessä, mutta jonkinlainen rajanveto on hyvä tehdä jo alusta asti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käy joskus niin, että aineiston keruun yhteydessä aihetta joudutaan tarkentamaan tai jopa muuttamaan (Hirsjärvi ym. 2004, 75). Valitsin kvalitatiivisen tutkimusotteen juurikin sen vuoksi, että se mahdollistaa tutkimusongelman tarkentumisen tutkimusprosessin aikana. Näin myös tapahtui, sillä näkökulma tutkimusongelmaan vaihtui tutkimuksen aikana ja alkuperäinen viestinnän tutkimus muuttui vuorovaikutustutkimukseksi.

Opinnäytetyöni tutkimusongelma laajassa mittakaavassa käsittelee vuorovaikutusta nuorisotyössä ja hyvän vuorovaikutuksen ehdottomia edellytyksiä. Jo alus-

ta asti minulla on ollut ajatuksena tutkimuksen toimintaympäristönä Lahden seutukunnan nuorisopalvelut. Aihe rajautuu siis kysymykseen nuorisotyöntekijöiden ammatillisista vuorovaikutustaidoista Lahden seudun nuorisopalveluissa. Aihe on työelämälähtöinen ja tukee omia henkilökohtaisia intressejäni, sillä työskentelen kyseisissä nuorisopalveluissa. Lisäksi meneillään oleva Lahden seudun nuorisopalvelujen kehittämishanke tarjoaa mahdollisuuksia liittää tutkimustyöni osaksi hanketta lähipalveluiden kehittämisen osalta.

Merkittävä osa tutkimustehtävän rajausta on myös segmentoida kohderyhmää tutkimusongelman sisällä. Nuorisotyön kohderyhmä ja sen toimintamuodot ovat käsitteenä erittäin laaja, joten tärkeää on rajata myös sitä kohderyhmää, joiden parissa haastateltavat nuorisotyöntekijät toimivat. Tähän kohderyhmän rajaamiseen antaa hyvän mahdollisuuden Kuuleko Lahden seutu -kehittämishanke ja hankkeen lähipalveluiden kehittämisosio. Lähipalveluiden kehittämistyöryhmässä toimii Lahden seutukunnan nuorisopalveluiden työntekijöitä, jotka työskentelevät pääasiassa nuorisotaloilla sekä lähipalveluiden muissa toimintamuodoissa. Tällöin tutkimus rajautuu luontevasti koskemaan lähipalveluiden ja niiden toimintaympäristöissä työskentelevien nuorisotyöntekijöiden ammatillisia vuorovaikutustaitoja. Helsingin nuorisoasiainkeskuksen alueellisten palveluiden osaston määritelmän mukaan ydinpalveluihin kuuluvat avoimet nuorten illat, pienryhmätoiminta, nuorten vaikuttamistoiminta, loma-ajan toiminta ja verkkoperustainen nuorisotyö (Helsingin nuorisoasiainkeskus 2010). Ainoastaan verkkoperustainen nuorisotyö on rajautunut tutkimuksestani pois, sillä tutkin kasvokkaista ja reaaliaikaista vuorovaikutusta.

Tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Mitä on ammatillisuus nuorisotyössä?
- 2) Kuinka suuri osuus vuorovaikutustaidoilla on haastateltavien työssä?
- 3) Mitkä ovat haastateltavien mielestä hyvät ammatilliset vuorovaikutustaidot?
- 4) Toteutuvatko hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset haastateltavien työssä?

2.4 Käytännön toteutus ja aineiston analysointi

Tutkimus toteutettiin Lahden seutukunnan nuorisopalveluiden lähipalveluiden kehittämishankkeeseen kuuluvissa kunnissa, joita on kuusi. Nämä kunnat ovat Asikkala, Heinola, Kärkölä, Lahti, Nastola ja Orimattila.

Aineisto kerättiin kyseisten kuntien nuorisopalveluista tai nuorisotoimista haastattelututkimuksella tammikuussa 2010. Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna ja haastattelussa käytettiin A4-kokoisia papereita, joihin oli kirjattu psykologi Liisa Kiesiläisen määrittelemät hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdotomat edellytykset. Nämä ovat vuorovaikutusvastuu, hyvä tahto – välittäminen, ihmisen kunnioitus, vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista, oikein kuuleminen – ymmärtäminen sekä tärkeiden asioiden sanominen – rehellisyys. Lisäksi haastateltaville esitettiin teemoja selventäviä apulauseita. Toimin itse kysymysten esittäjänä ja vastausten tallentamiseen käytin nauhuria. Nauhurin tallentaman tekstin litteroin.

Aineiston analysointi tapahtui edellä mainittujen kuuden kategorian mukaan. Haastatteluaineistosta etsin yhteisiä nimittäjiä koko seutukunnan alueella ja tätä kautta myös erottavia tekijöitä. Haastattelulomake oli strukturoitu eri teemojen mukaisesti, jolloin aineistoa oli helpompi verrata ja tutkia esiin tulleita toimintatapoja. Tärkeää oli myös tehdä analyysin tuloksista omia päätelmiä. Olennaista oli myös varmistaa, että tulokset vastaavat tutkimusongelman kysymyksiin. Toisin sanoen tutkimuksesta oli pyrittävä tekemään synteesejä (Hirsjärvi ym. 2004, 214).

Opinnäytetyön työelämän ohjaajana toimi Päivi Timonen. Ohjauksen alkaessa Timonen toimi Helsingin nuorisoasiainkeskuksen nuorisotiedotuskeskus Kompassin toiminnanjohtajana. Sitten hän on siirtynyt Humanistisen ammattikorkeakoulun Nurmijärven yksikköön lehtoriksi alueenaan sosiaalinen media. Tilaajatahon edustajana ja ohjaajana toimi seutukoordinaattori Annina Kurki Lahden nuorisopalveluista.

3 NÄKÖKULMIA VUOROVAIKUTUKSEEN

3.1 Sosiaalipsykologinen tutkimuskenttä

Vuorovaikutustutkimus kuuluu sosiaalipsykologian tieteenalaan. Tieteenä se on melko nuori, sillä ensimmäisten sosiaalipsykologisten teosten sanotaan ilmentyneen vuonna 1908. Sosiaalipsykologiaa leimaa kaksijakoisuus; psykologinen ja sosiologinen näkökulma. Psykologinen näkökulma tarkastelee lähinnä yksilön problematiikkaa ja sosiologinen taas yhteiskunnan problematiikkaa. (Eskola 1996, 13–14.) Tiivistettynä sosiaalipsykologia tutkii yksilön ja sosiaalisen järjestelmän välistä vuorovaikutusta (Lahikainen ym. 2003, 10). Sosiaalipsykologinen tutkimuskenttä sopi hyvin omiin tarpeisiini, sillä nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutustutkimuksessa on yksilön ja sosiaalisen järjestelmän välinen näkökulma.

Sosiaalipsykologian asettuminen johonkin tiettyyn tiederyhmään on ongelmallista. Siitä voidaan nähdä viitteitä sekä yhteiskuntatieteissä että humanistisissa tieteissä. Sosiologia luetaan perinteisesti yhteiskuntatieteisiin, mutta se tutkii myös kulttuuria tutkimuskohteenaan. Kulttuurin tutkimus taas kuuluu humanistisiin tieteisiin. Tärkeintä on kuitenkin hahmottaa, mihin ilmiön puoliin tutkimus kohdistuu. Tutkimuskohde on osa todellisuutta, mutta tarkkaan ottaen jostain erityisestä aspektista tematisoitu todellisuuden alue. Aspektinäkökulma voi tällöin laajeta perinteisesti sosiaalisiksi ymmärrettyjen ilmiöiden, kuten arvot, asenteet ja normit, kentästä kaikkeen sosiaaliseen ihmisen toteuttamaan toimintaan. (Eskola 1996, 21–22.) Omassa tutkimuksessani kyseessä on nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutusaspekti ja vuorovaikutustaitojen tematiikka.

Sosiaalipsykologia on yksilöntutkimusta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että tutkimuksen keskipisteenä on yksilö, jonka käyttäytymiseen, mielipiteisiin ja tunteisiin muut ihmiset vaikuttavat joko aktiivisin toimin tai pelkällä läsnäolollaan. (Emt, 54.) Laajemmin ajateltuna juurikin tämä yksilön reagointi muihin ihmisiin on vuorovaikutuksen ydinajatuksia. Vuorovaikutus on jokapäiväistä elämää ja

elinikäinen oppiminen perustuu juurikin tähän monimutkaiseen vuorovaikutukseen.

Yksilöntutkimuksen lisäksi sosiaalipsykologia tutkii ihmisten välistä interaktiota eli vuorovaikutusta. Yksi tärkeimmistä sosiaalisen vuorovaikutuksen osatekijöistä eli momenteista on kahden henkilön välinen sosiaalinen vaikutus. Ajatellaan henkilöitä A ja B. Heidän välisessä vuorovaikutuksessaan A vaikuttaa B:hen ja B vaikuttaa A:han. Kolmen ihmisen vuorovaikutuksessa taas A voi vaikuttaa B:hen normaalisti kuten ennenkin, mutta hän voi vaikuttaa myös henkilön C kautta. Sosiaalinen vuorovaikutus ei kuitenkaan sisällä ainoastaan kyseisiä vaikutussuhteita, vaan kyseinen tematiikka on huomattavasti rikkaampaa. (Emt, 60.) Kuten nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutustaitoja käsittelevässä tutkimuksessa käy ilmi, nuorisotyöntekijän ja nuoren väliseen vuorovaikutukseen vaikuttavat useat muut tekijät kuin vuorovaikutuksen kaksi osapuolta. Temaattisesti vuorovaikutustaitojen ja vuorovaikutuksen tutkiminen on mielenkiintoista juurikin näistä muista tekijöistä johtuen.

3.2 Meadin näkökulma ja symbolinen interaktionismi

George Herbert Mead (1863–1931) on yksi tärkeimmistä sosiaalipsykologeista sosiologisen suuntauksen ja vuorovaikutustutkimuksen historiassa. Meadin uskomuksen mukaan kielen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen vaikutukset ovat välttämättömiä minän, mielen ja tietoisuuden kehittymiselle. Meadin mukaan ihmisen minää ei ole olemassa ennen yhteiskuntaa, vaan minä juontuu yhteiskunnasta. (Burr 2004, 23–25.) Nuorisotyön näkökulmasta nuorisotyön piirissä kasvaneet nuoret ovat saaneet vaikutteita minän kehittymiseen ja yhteiskunnan rakentama kasvuympäristö on muokannut nuorten tietoisuuden kehittymistä voimakkaasti. Näin ollen nuorisotyöntekijöiden ja nuoren välinen vuorovaikutus on merkittävässä asemassa. Meadin sosiaalipsykologinen näkökulma eroaa muista sosiaalipsykologeista siinä, että hänen mukaansa ympärillä olevien ihmisten käyttäytyminen vaikuttaa aina yksilön käyttäytymiseen. Yksilön kyky reflektoida omia ja toisten tekoja on aina seurausta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Esimerkkinä tästä voidaan pitää Meadin symboliteoriaa, jossa symboleil-

la, kuten sanoilla, ei ole yksityisiä ja yksilölle ominaisia merkityksiä, vaan ne ovat sosiaalisille ryhmille yhteisiä. Meadin mukaan merkitykset ovat tärkeitä kolmella tavalla: käyttäytyminen on sidoksissa tapahtumien symbolisiin merkityksiin ihmisille, merkitykset ovat kulttuurisidonnaisia ja niiden yhteisyys auttaa meitä ottamaan huomioon toisten tuntemukset, reaktiot ja tarkoitusperät. (Emt, 23–25.) Merkitykset ovat siis keskeisessä asemassa minän kasvuprosessissa. Oman näkemykseni mukaan merkitysten antaminen on yksi nuorisotyön kasvatuksellisia tavoitteita. Esimerkiksi suvaitsevaisuuden, empatian ja välittämisen merkitysten korostaminen ja niiden yhteisyyden rakentaminen ovat tärkeitä nuorisotyön tavoitteita.

Behavioristisen koulukunnan edustajat väittävät käyttäytymisen olevan seuraus objektiivisista tapahtumista, mutta Mead taas uskoo käyttäytymisen olevan seurausta tapahtumien symbolisesta merkityksestä ihmisille. Mead uskoo myös, että merkitysten kulttuurisidonnaisuus tekee käyttäytymisen ymmärtämisestä hankalaa eri kulttuuritaustoista olevien ihmisten kesken. Hänen mukaansa merkitysten yhteisyys on suuri tekijä oman toimintamme koordinoimisessa ja hienosäädössä, sillä omaa toimintaamme ohjaa aavistus toisen käyttäytymisestä. Tätä kutsutaan toisen roolin omaksumiseksi. Sosiologi Herbert Blumer (1900–1987) kutsui tätä tutkimussuuntausta symboliseksi interaktionismiksi. Blumer ja muut symbolisen interaktionismin edustajat ovat sitä mieltä, että ihmiset, jotka ovat vuorovaikutuksessa, eivät reagoi toistensa toimiin ja tekoihin sellaisenaan, vaan niiden tuottamiin merkityksiin (Eskola 1996, 62). Ihmisten käyttämät symbolit voivat olla eleitä, ääniä tai tekoja. Niistä syntyy symboleja niiden edustajien joltain enemmän kuin voi välittömästi havaita. Näitä symboleja käytetään vuorovaikutuksessa tarkoituksellisesti. Vuorovaikutuksessa päätavoite on pyrkiä yhteiseen tilanteen määrittelyyn ja symbolien yhteisten merkitysten rooli on suuri. (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 2001, 70–71) Nuorten parissa tehdyn työn olennaisena osana ovat yhteiset symboliset merkitykset ja niiden ymmärtäminen. Ilman yhteisiä merkityksiä ei työn tuloksellinen tekeminen ole mahdollista. Asiaa hankaloittaa huomattavasti se, jos nuorisotyöntekijä ja nuori eivät esimerkiksi ymmärrä toisiaan erilaisten symbolisten merkitysten vuoksi.

3.3 Vuorovaikutusammattilaisuus maailman vaativin työ

Työ, jonka pääasiallinen tehtävä on toimia yhdessä muiden ihmisten kanssa, on ihmissuhdetyötä. Ihmissuhdetyöntekijöiden tärkein työväline on vuorovaikutus ja kyseisiä työntekijöitä voidaan kutsua vuorovaikutusammattilaisiksi. Vuorovaikutusammattilaisuutta voi kuvailla maailman vaativimmaksi työksi. (Kiesiläinen 2004, 9.) Vuorovaikutus on usein tietyissä ammateissa työn tärkein osa-alue ja hyväksi vuorovaikutusammattilaiseksi tuleminen edellyttää kouluttautumisen lisäksi myös sosiaalista lahjakkuutta. Ammatillisissa koulutuksissa opitaan tiedollisia ja taidollisia asioita, mutta vuorovaikutustaitojen opettelu ei juurikaan kuulu opetuksen painopistealueisiin.

Ihmissuhdetyötä voidaan pitää vaativimpana työkenttänä ja kyseistä työtä tekevien tulisi hallita monipuolisia vuorovaikutustaitoja. Monipuolisten ja hyvien vuorovaikutustaitojen tärkeys korostuu mielestäni erityisesti nuorisotyössä. Nuorisotyö on ammatti, jossa omat vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot joutuvat koetukselle. Omaan ikään kuuluvan rajojen testaamisen ja auktoriteettien kyseenalaistamisen vuoksi nuoret koettelevat nuorisotyöntekijän ihmissuhdetaitoja ja sitä kautta ammatillisuutta päivittäin. Lisäksi nuorten omat vuorovaikutustaidot ovat vielä osittain kehittymättömät, mikä asettaa lisää haasteita nuorisotyöntekijälle. Mitä huonommat tai kehittymättömät vuorovaikutustaidot vastapuolella on, sitä enemmän se asettaa vaatimuksia ihmissuhdeammattilaiselle (emt, 20). Nuorisotyöntekijä tavallaan täydentää omalla esiintymisellään ja käyttäytymisellään nuoren vastaavia heikompia taitoja.

3.3.1 Yksityiset ja ammatilliset vuorovaikutussuhteet

Puhuttaessa vuorovaikutuksesta ammatillisena osaamisalueena, on syytä erottaa toisistaan yksityiset ja ammatilliset vuorovaikutussuhteet. Työpaikkojen konfliktitilanteissa ja epäonnistuneissa vuorovaikutustilanteissa puhutaan usein ”yhteensopimattomista kemioista” tai ”hankalista tyypeistä”. Vuorovaikutusammattilaisen tulee kuitenkin hallita vuorovaikutustaidot tilanteessa kuin tilanteessa, eikä antaa näiden vanhojen uskomusten vaikuttaa työn tekemiseen. Ammatti-

ihmisen vuorovaikutussuhteet ovat aina ammatillisia, sillä vastapuoli on usein yksityishenkilö. (Kiesiläinen 2004, 20–21.) Toki ammattilaisten keskinäinen vuorovaikutus on aina ammatillista ja vastuu on jokaisella ammattilaisella itsellään. Nuorten kanssa työskennellessä taas vastapuolena on aina yksityishenkilö, eikä häneltä voi odottaa ammatillisten vuorovaikutustaitojen tasoista toimintaa. Nuori toimii aina yksityisten vuorovaikutussuhteiden kautta, mikä on syytä muistaa.

3.3.2 Persoonallisuus työkaluna

Ammatillisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyy myös ajatus persoonallisuudesta työkaluna. Persoonallisuus tarkoittaa yksilöllistä tapaa ajatella, toimia ja tuntea. Persoonallisuuden käsite voidaan jakaa neljään eri alakäsitteeseen, joita ovat persoonan laatu, puolustautumispyrkimykset, selviytymiskeinot ja arvopäämäärät. Persoonan laatu on ainoa alakäsitteistä, johon ei voi itse vaikuttaa. Persoonan laatu on synnynnäinen yksilöllinen tyyli tai tapa asioiden reagoimiseen. Tyyli toimia voi olla yleisesti hyväksytty tai ei hyväksytty. Puolustautumispyrkimykset ovat taas persoonan osa, joiden avulla ihminen pyrkii suojautumaan minän kokemilta paineilta. Oman suojautumistapansa tunnistaminen on tärkeää vuorovaikutustyötä tekevillä ihmisillä, sillä on tärkeää oppia erottamaan todellinen ja epätodellinen uhka. Suojautuminen ei saa myöskään hankaloittaa työtä. Selviytymiskeinot taas ovat vastauksia omiin ja ympäristön asettamiin tavoitteisiin. Esimerkiksi ammatillinen koulutus ja lisäkoulutus ovat selviytymiskeinojen hankkimista. Tietoisia tavoitteita taas edustavat selkeästi persoonan arvopäämäärät, jotka ohjaavat vuorovaikutusammattilaisen työtä. Ammattilaisen näkökulmasta näiden päämäärien tulee olla yhteisesti hyväksyttyjä ja määriteltyjä. (Kiesiläinen 2004, 23–24.) Persoonassa on siis useita eri osa-alueita, joita pysyy tarkastelemaan ja kontrolloimaan. Niihin voi niin ikään itse vaikuttaa muuttamalla mitään ainutlaatuista piirrettä omassa itsessään. Persoonassa on kuitenkin myös paljon sellaista, joka täytyy alistaa yleiseen arvosteluun. Arvostelun alaiseksi joutumista pidetään usein pelottavana, ahdistavana ja loukkaavana.

Työntekijän persoonallisuuden käyttäminen työkaluna on kaksijakoinen asia. Usein se ymmärretään positiivisena, jokaisen omana tapana tehdä työtä, mutta

se voidaan myös ymmärtää negatiivisena. Negatiivinen suhtautumistapa tarkoittaa, että kenenkään persoonalliseen tapaan tehdä työtä ei saisi puuttua, koska sen vain oletetaan olevan osa ihmisen tietynlaista persoonaa. Näin huonoonkaan käytökseen ei saisi puuttua. (Emt, 20–22.) Olen aina ollut sitä mieltä, että nuorisotyötä tehdään paljon omalla persoonalla. Tätä vahvistaa myös ajatus siitä, ettei kaikista vain ole vuorovaikutusalan ammattilaisiksi ja nuorisotyöntekijöiksi. Mielestäni tähän liittyy voimakkaasti persoonakysymys. Kiesiläinen on oikeassa siinä, että liian usein työyhteisöissä jätetään puuttumatta huonoon käytökseen, koska sitä pidetään persoonallisuuden kritisointina. Oman persoonan käyttö positiivisessa mielessä sekä yleisesti määriteltyjen ammatillisten taitojen ja edellytysten yhteensovittaminen on mielestäni avainkysymys. Omasta persoonallisesta työotteesta tulisi löytää ne tekijät, jotka tukevat hyvien ammatillisten vuorovaikutustaitojen kehittymistä ja ylläpitämistä. Varsinkin nuorisotyössä tämä on ehdottoman tärkeää, sillä nuorisotyö muovautuu yleensä poikkeuksetta tekijänsä näköiseksi.

3.3.3 Vuorovaikutus laadun tuottajana

Nuorisotyön laadun kannalta persoonallisuuden käyttö työkaluna on haastava ja vielä sisäistämätön asia. Laatutyö nuorisotyössä ei ole enää uusi asia ja esimerkiksi Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien nuorisotyön prosessien auditointi- ja itsearviointimalli on valmistunut jo vuonna 2009. Auditointi- ja itsearviointimalli koostuu nuorisotyön keskeisten toimintojen kriteeristöistä, auditointijärjestelmästä, koordinaattiorakenteesta, itsearviointien mallinnuksesta ja koulutuksesta sekä tiedon hyödyntämisestä. Auditointi- ja itsearviointimallin käsikirjassa tulevaisuuden haasteena mainitaan uudet toiminnalliset sisällöt ja tarpeettomien sisältöjen karsiminen. (Hovi, Luukkonen, Mäkelä, Pakka, Taponen & Westman 2009, 10–12.)

Nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutustaitojen vaikutusta nuorisotyön toiminnalliseen laatuun ei käsikirjassa ole mainintaa. Arviointikriteeristöissäkin vuorovaikutustaidot esiintyvät määritelmillä vuorovaikutuksen aktiivisuus, ohjaajien välinen vuorovaikutus, nuorten välinen vuorovaikutus, ohjaajien ja nuorten välinen vuo-

rovaikutus, ryhmän jäsenten välinen vuorovaikutus, ohjaajien ja leiriläisten välinen vuorovaikutus sekä leiriläisten välinen vuorovaikutus. Tasokuvauksissa esimerkiksi erinomaisen arvosanan saa ohjaajien ja nuorten välisessä vuorovaikutuksessa kuvauksella ”Ryhmässä on kunnioittava ja kohtelias puhekuulturi, joka näkyy myös siinä, että ohjaajien lisäksi ryhmäläiset puuttuvat epäasialliseen käytökseen”. (Hovi ym. 66–90.) Itse näkisin nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutustaitojen yhdeksi omaksi kriteeristökseen, jossa kyseisille taidoille luodaan omat tasokuvauksena. Arviointikriteereinä voisivat olla esimerkiksi omassa tutkimuksessani lähtökohtana olevat hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset, kuten vuorovaikutusvastuu, hyvä tahto – välittäminen, ihmisen kunnioitus, vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista, oikein kuuleminen – ymmärtäminen sekä tärkeiden asioiden sanominen – rehellisyys. Kyseisten kriteeristöjen auditointia voitaisiin toteuttaa itsearviointina ja vertaisauditointina, mutta erinomaisesti myös nuorten toteuttamina auditointina. Pääkaupunkiseudun auditointi- ja itsearviointimallin käsikirjassa todetaan nuorten osallisuuden lisäämisen oleellisuus myös kyseisen mallin arviointien toteuttamisessa ja asiakaskunnan mukaan ottamista pidetään tärkeänä (Emt, 62). Nuorisotyöntekijöiden hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen lisääminen arviointikriteeristöön ja auditointiin toteuttaminen nuorten näkökulmasta lisäisi nuorten osallisuutta vaikuttaa nuorisotyöntekijöiden ammatillisen vuorovaikutustaitojen kehittymiseen ja sitä kautta koko nuorisotyön laatutyöhön.

3.4 Vuorovaikutuskanavan auki pitäminen

Vuorovaikutustyössä olennainen työväline on vuorovaikutuskanava. Oikein toimiessaan kanava on kaksikaistainen. Vuorovaikutuskanava on väylä, jonka avulla lähetetään ja vastaanotetaan viestejä. Näiden viestien lähettäminen ja vastaanottaminen eivät saa estää toistensa kulkua. Kuulijan on esimerkiksi aina tunnistettava toisen viestit, vaikka olisikin eri mieltä asioista. Erityisesti vuorovaikutusammattilaisen olisi tärkeää pitää oma kanava auki, eikä sitä voi sulkea henkilökohtaisten syiden tai hetken mielijohteen vuoksi. (Kiesiläinen 2004, 39–43.) Tämä liittyy olennaisesti edellä mainittuihin yksityisiin ja ammatillisiin vuo-

rovaikutustaitoihin. Kanavan auki pitäminen on aina ammatillista vuorovaikutusta, eikä yksityisten vuorovaikutussuhteiden pidä antaa vahingoittaa tiedonkulkua. Varsinkin nuorisotyössä tämä on usein vaikeaa, sillä työssä käsitellään toisinaan hyvin vaikeita ja henkilökohtaisia nuoren kasvuprosessiin ja identiteettiin liittyviä asioita. On vaikeaa pitää oma vuorovaikutuskanava auki, jos toisen osapuolen lähettämät viestit ovat pääsääntöisesti negatiivisia.

Oman vuorovaikutuskanavan aukipitämiseen liittyy myös häiriötekijöiden minimointi, mikä tarkoittaa omien henkilökohtaisten asioiden, tunteiden ja ajatusten jättämistä taka-alalle niin, etteivät ne vaikuta ammatilliseen vuorovaikutukseen. Tutkimusosiossa käsittelen kyseisten henkilökohtaisten häiriötekijöiden vaikutusta nuorisotyöntekijöiden työhön nuorten kanssa.

Mikäli vuorovaikutuskanava halutaan pitää auki, on vuorovaikutusammattilaisen tärkeää myös osata lähettää viestejä oikein. Tämä vaatii opiskelua ja välillä virheiden kautta oppimistakin. Nuorisotyöntekijä kohtaa työssään paljon erilaisia vuorovaikutustilanteita ja työn luonteen vuoksi jokainen kohtaaminen on erilainen. Taitava ammattilainen uskalttaa ottaa riskejä ja lähteä sellaisiin vuorovaikutustilanteisiin, joissa epäonnistuminen on mahdollista. Epäonnistumiset ovat työssä kehittymisen kannalta jopa välttämättömiä. Ydinkysymys onkin, miten näitä tilanteita käsittelee. Vastuu on tietenkin kannettava ja myönnettävä epäonnistuneensa. (Emt, 25.) Varsinkin nuorisotyössä omien virheiden myöntäminen on välillä vaikeaa, sillä nuorten syyttäminen huonosti käyttäytyvänä ihmisryhmänä on helppoa. Lisäksi kyseessä on aina aikuinen-lapsi-asetelma nuorisotyöntekijän ja nuoren välillä.

Nuorisotyön laadun kannalta epäonnistumiset ja niistä oppiminen on tärkeä osa nuorisotyön kehittämistoimintaa. Virheistä oppiminen on myös oman ammatillisuuden kehittymisen kannalta tärkeä osa prosessia. Omien ammatillisten vuorovaikutustaitojen osaamisen kehittäminen vaatii epäonnistumisia. Vuorovaikutuskanavan tukkiutumisen ja siitä seuraavat tilanteet muistaa pitkään, ja ne seuraavat osana ammatillisuutta läpi koko työhistorian. Nuorisotyössä toteutuu siis erinomaisesti elinikäisen oppimisen ja kehittymisen periaate.

4 AMMATILLISET VUOROVAIKUTUSTAITOT

4.1 Hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset

Ihmissuhdealoille töihin hakeutuneet eivät automaattisesti ole hyviä vuorovaikutusammattilaisia eikä ainoastaan ammatillisella koulutuksella voi sellaiseksi oppia. Ammatillinen koulutus vain antaa pohjan sille, minkä varaan hyvä vuorovaikutusammattilaisuus ajan myötä ja asiaa erityisesti opiskelemalla rakentuu. Usein tuleekin mietittyä, millaista on hyvä vuorovaikutus ja millaisia ominaisuuksia hyvällä vuorovaikutusammattilaisella on. Psykologi Liisa Kiesiläinen on pohjinnut kyseistä dilemmaa syvemmin ja omien kokemustensa sekä havaintojensa perusteella määritellyt hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset. Hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset pohjautuvat asenteen yläkäsitteeseen. Kiesiläisen mukaan hyvää vuorovaikutusta ohjaavat aina asenteet, joihin liittyvät tunne asian tärkeydestä, jokin idea tai ajatus sekä käytännön toteutumisesta. (Kiesiläinen 2004, 79.) Gordon Allport (1954) on määritellyt asenteen tarkoittavan opittua taipumusta ajatella, tuntea ja käyttäytyä erityisellä tavalla tiettyä kohdetta kohtaan (Erwin 2001, 12). Mielenkiintoista onkin pohtia asenteen merkitystä nuorisotyöntekijän vuorovaikutustaitoihin sekä nuoren ja nuorisotyöntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Tutkimusosiossa asenteen vaikutus nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutustaitoihin on merkittävässä osassa.

Kiesiläisen määrittelemät hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset ovat:

1. Vuorovaikutusvastuu
2. Hyvä tahto – välittäminen
3. Ihmisen kunnioitus
4. Vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista
5. Oikein kuuleminen – ymmärtäminen

6. Tärkeiden asioiden sanominen – rehellisyys

Jo pelkästään kyseisten kuuden kohdan lukeminen tuo ihmisten parissa päivittäin työskentelevän mieleen ajatuksen siitä, että nämä ovat perusajatuksia, eikä niissä ole mitään uutta. Vasta kyseisten kohtien avaaminen saa huomaamaan, että ajatukset ovatkin oikeasti merkityksellisiä. Niissä on sellaisia sisältöjä ja merkityksiä, joita ei ole koskaan tullut ajatelleeksi. Tämän ja tutkimukseni tutkimusongelman ymmärtämisen vuoksi hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomien edellytysten tarkka kuvaaminen onkin äärimmäisen tärkeää.

4.1.1 Vuorovaikutusvastuu

Ammattilainen kohtaa työssään päivittäin henkilöitä, joiden rooli on erilainen kuin hänellä. Nämä henkilöt voivat olla esimerkiksi asiakkaita, lasten vanhempia tai muita sukulaisia. (Kiesiläinen 2004, 80.) Nuorisotyössä päivittäisiä kohtaamisia syntyy luonnollisesti nuorten kanssa. Näissä kohtaamisissa vastuu vuorovaikutuksesta on aina ammattilaisella eli nuorisotyöntekijällä. Kukin kohtaamiseen osallistuva lähtee omista lähtökohdistaan; ammattilainen ammatillisista vuorovaikutuksesta ja muut osapuolet yksityisestä vuorovaikutuksesta. Kohtaamisten tavoitteena on asettaa yhteisiä tavoitteita ja saavuttaa niitä yhdessä. Vuorovaikutusvastuu tarkoittaa myös oman vuorovaikutuskanavan pitämistä puhtaana. (Emt, 80.) Mielenkiintoista onkin pohtia, säilyykö vuorovaikutusvastuu aina ammattilaisella. Mikäli ei säily, missä tilanteissa vastuun katoaminen tapahtuu ja mitkä asiat siihen vaikuttavat.

4.1.2 Hyvä tahto – välittäminen

Todennäköisesti jokainen, joka on lähtenyt mukaan ihmissuhdetyöhön, haluaa tehdä työtä toisen ihmisen auttamiseksi. Tällöin meitä sisäsyntyisesti ohjaa tahto tehdä muille hyvää. Kiesiläinen kuitenkin haastaa käsityksen siitä, mitä oikeasti on hyvä tahto. Hänen mukaansa hyvä tahto voi olla aktiivista tai passiivista. Ammattilaisella täytyy olla aktiivista hyvää tahtoa pyrkiä asiakkaan kanssa yh-

dessä niihin tavoitteisiin, joita on asetettu. Välinpitämättömyys on merkki aktiivisen hyvän tahdon puutteesta. Välittäminen tunteena taas saa aikaan ajatuksen siitä, että toista osapuolta tulee rakastaa tai hänestä tulee jollain tavalla erityisesti pitää. Näin ei kuitenkaan ole, vaan työn tekeminen hyvin edellyttää ammatillista välittämistä. Ammatillinen välittäminen tarkoittaa kiinnostusta toista kohtaan ja pyrkimistä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen, vaikka vaikeuksia työssä olisikin. Tärkeää on jatkaa yrittämistä, vaikka tavoitteita ei aina saavutetaisikaan. (Kiesiläinen 2004, 82–83.) Nuorisotyössä hyvä tahdon ajatus ei ole uusi, mutta uuden näkökulman tuo ajatus hyvän tahdon aktiivisuudesta ja passiivisuudesta.

4.1.3 Ihmisen kunnioitus

Ihmisellä on oikeus aina tulla kunnioitetuksi ammatti-ihmisen puolelta eikä kunnioitusta tarvitse mitenkään erityisesti ”ansaita”. Ammatilainen ei myöskään voi päättää, ketä kunnioittaa ja ketä ei. Kiesiläinen kutsuu tätä harhaluuloa kunnioituksen valinnasta subjektiiviseksi oikeudeksi. Tällainen subjektiivinen oikeus valita ei voi olla eettisesti ja moraalisesti oikein. (Kiesiläinen 2004, 83–84.) Nuorisotyössä tällainen kunnioituksen ansaitseminen olisi mielestäni käsittämätön ajatus. Kohderyhmä häviäisi aivan äärettömän pieneksi, mikäli jokaisen työn piiriin tulevan nuoren tulisi ensin ansaita työntekijöiden kunnioitus jollain tavalla. Tutkimuksessa tulee esille, mitä nuorisotyöntekijät ajattelet kunnioituksesta ja subjektiiviseen oikeuden harhaluulosta. Väisänen, Niemelä ja Suua (2009) käyttävät termiä symmetria kunnioituksesta puhuttaessa. Keskustelutilanteissa symmetria tarkoittaa, että kaikki keskustelijat ovat tasa-arvoisia. Myös tietämys, ymmärrys ja puheenvuorojen laatu ovat yhteneväisiä. Epäsymmetria aiheuttaa keskusteluun jännitteitä ja huonoa dynamiikkaa. (Emt, 15.) Symmetriaan pyrkiminenkin yhteisten päämäärien kautta on toisen ihmisen kunnioitusta.

4.1.4 Vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista

Ihmissuhdetyössä työskennellään usein hyvin tunnepitoisesti, sillä ollaanhan tekemisissä tunteiden ja tunnevaltaisten asioiden kanssa. Tämä johtaa väistämättä myös siihen, että ristiriitojen selvittäminen on usein vaikeaa. Varsinkin kasvatusyhteisöissä on nähtävissä siirtymiä, jotka tarkoittavat yhteisön olemuksen ja sen jäsenten hahmon siirtymistä työntekijöihin. (Kiesiläinen 2004, 84–85.) Nuorisotyössä tämän voisi ajatella olevan nuorten yhteisöjen toiminta- ja käyttäytymismallien siirtymistä nuorisotyöntekijöiden ammatillisiksi toimintamalleiksi. Onkin mielenkiintoista pohtia, mitkä nuorten käyttäytymismalleista näkyvät nuorisotyöntekijöiden tavassa tehdä töitä. Voisivatko toisaalta esimerkiksi suurpiirteisyys, huolettomuus ja asioiden seurausten tiedostamattomuus olla seurausta näistä siirtymistä joidenkin nuorisotyön alan ammattilaisten kohdalla? Toisaalta taas spontaanisuus, heittäytymiskyky ja luovuus olisivat siirtyminä positiivisia. Vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista tarkoittaa juurikin näiden siirtymien tunnistamista. Myös omien toimien ja tekemisten arviointi kuuluu vastuunkantoon. (Emt, 84–85.)

4.1.5 Oikein kuuleminen – ymmärtäminen

Usein kuulee sanottavan, että asiakkaita ja nuorisotyössä varsinkin nuoria tulee ymmärtää. Mitä tarkoittaa se, että ymmärtää? Tarkoittaako se, että vaikka nuori toimii väärin, häntä täytyy aina ymmärtää? Kiesiläisen mukaan ymmärtäminen ei kuitenkaan tarkoita kyseistä problematiikkaa, vaan sitä, että ymmärtäessään myös toimii. Jos vain ymmärtää, ei pyri edes tekemään mitään. Ymmärtäminen voi olla myös aktiivista, eli ammattilainen pyrkii aina toimimaan asioiden parantamisen eteen. Oikein kuulemisessa taas on kyse vastapuolen sanoman sisäistämisestä ja toisen ihmisen lähtökohdat huomioon ottavasta kuuntelemaan oppimisesta. (Kiesiläinen 2004, 85–88.) William Isaacs on määritellyt kuuntelun taidon koinoniaksi. Koinonia tarkoittaa ihmisten välistä persoonatonta yhteyttä, jossa ei tungetella, mutta ollaan silti lähellä toista. Isaacsin mukaan suurin ongelma kuuntelemattomuudelle on kuulijan oma sisäinen hälinä ja siihen liikaa keskittyminen. Olennaista on myös omien ennakkokäsitysten siirtäminen sivuun keskustelussa ja keskittyminen asioihin, joita ei tavallisesti huomaa. Koinoniasa ihmisen käsitys siis laajentuu omasta itsestään kokonaisuudeksi. (Väisänen

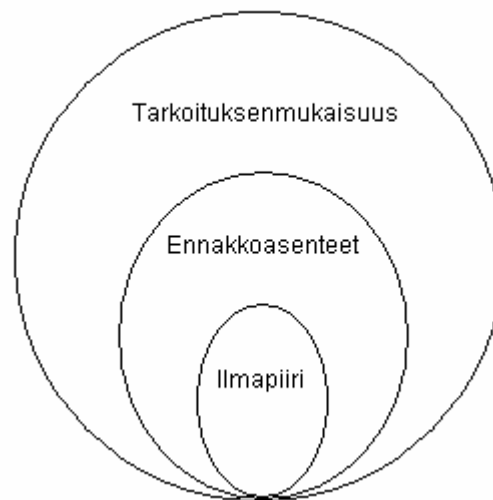
ym. 2009, 19–20.) Mikäli nuori esimerkiksi kertoo omista ainutlaatuisista kokemuksistaan, nuorisotyön ammattilaisen omat mielikuvat ovat ainoastaan likiarvoja siitä, mitä toinen sanoo. Toki suurin osa arkipäivän vuorovaikutuksesta on helposti ymmärrettävää, mutta on olemassa myös asioita, joiden oikein ymmärtäminen on tärkeää. Erityistä valppautta nuorisotyössä vaaditaan esimerkiksi juuri silloin kun nuori kertoo tai ilmaisee omin keinoin omista itsetuhoisista ajatuksistaan. Voidaan puhua myös kinesteettisestä empatiasta, joka tarkoittaa sanattomien viestien tunnistamista, niille herkistymistä ja kykyä keskittyä olennaiseen (Emt, 34). Kaiken kaikkiaan kuulluksi tuleminen on yksi ihmisen sosiaalisista perustarpeista ja tämän vuoksi sen merkitys on tärkeä (Eloranta 2010).

4.1.6 Tärkeiden asioiden sanominen – rehellisyys

Ilman rehellisyyttä ei voi olla hyvää ammatillista vuorovaikutusta. Vuorovaikutusalan ammattilaiset pelkäävät usein vaikeiden asioiden sanomista ääneen. (Kiesiläinen 2004, 89.) Olettamukseni on, että erityisesti nuorisotyössä tämä on vaikeaa. Nuorisotyö perustuu nuoren ja nuorisotyöntekijän väliseen luottamukseen ja luottamuksen saavuttaminen vaatii välillä tilanteissa luovimista sekä luovaa ongelmanratkaisukykyä. On haastavaa toimia nuoren parhaaksi säilyttämällä nuoren luottamus. Vuorovaikutuksen häiriintyminen saattaa aiheuttaa pysyvän välirikon, eikä työskenteleminen yhteisten päämäärien eteen enää onnistu. Erityisesti nuorisotyössä pelätään vaikeiden asioiden sanomista ääneen juurikin tämän herkän vuorovaikutussuhteen vuoksi. Pelko vuorovaikutuksen häiriintymisestä on kuitenkin usein turha, sillä ammatti-ihminen osaa sanoa sen, mikä pitääkin sanoa (Emt, 89). Tämä taito onkin yksi hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdoton edellytys. Myös Isaacs pitää rehellisyyttä tärkeimpänä vuorovaikutuksen osatekijänä, ja hän käyttää asiasta termiä suora puhe. Suora puhe on sellaisten asioiden sanomista ääneen, jotka paljastavat oikeat ajatuksemme. Suora puhe vaatii riskinottoa ja Isaacs vertaakin riskinottoa tyhjyyteen astumiseen. Tyhjyyteen astuminen on ikään kuin keskeneräisten asioiden sanomista ääneen ja niiden sanominen saattaa määritellä kokonaan uudelleen ihmisten välisiä suhteita. (Väisänen ym. 2009, 22.)

4.2 Sitoutumista vaativa dialogisuus

Vuorovaikutuksen toimintamuodon ydin on dialogisuus. Dialogi tulee kreikan sanoista *dia* ja *logos*, jotka tarkoittavat *väliin* ja *tarkoitus*. Dialogi tarkoittaa vuorovaikutusta, kuuntelua ja toista arvostavaa keskusteluyhteyttä. Vuorovaikutuksen kannalta olennaista dialogisuudessa on, että dialogin avulla keskustelu muuttuu avoimeksi. (Väisänen ym. 2009, 9–11.) Dialogin ominaispiirteitä on, että sitä ei voi koskaan aloittaa puhtaalta pöydältä. Keskustelijat eivät koskaan voi olla täysin tabula rasa, ns. tyhjä taulu, sillä he tekevät aina etukäteen oletuksia siitä, mistä on kyse. Dialogiin osallistumisella on myös vaatimuksia, joista yksi merkittävimmistä on sitoutuminen. Sitoutuminen on yhteiseen päämäärään pyrkimistä, vaikka tavoitteen toteutuminen ei olisikaan itsestäänselvyys. Sitoutuminen edellyttää keskustelijalta myös vilpittömyyttä ja aktiivista osallistumista. (Emt, 17–22.) William Isaacs on määritellyt kuvion 1 mukaiset vuorovaikutuksen kolme keskeistä tasoa. Näiden tasojen ymmärtäminen on askel toimivaan dialogiin. Vuorovaikutuksen kolme tasoa ovat tarkoituksenmukaisuus, ennakoasenteet ja ilmapiiri. Ihmiset tekevät paljon asioita, joita eivät tarkoita. Dialoginen näkökulma edellyttää, että kaikki tehdyt toimet ovat harkittuja ja asiaan nähden tarkoituksenmukaisia. Ennustettava asenne taas tarkoittaa ihmisten toimien taustalla olevia maailmankatsomuksia, erilaisia ajatustapoja ja tavoitteita. Dialogiin pyrkivien ihmisten tulisi tunnistaa omat ennakoasenteensa ja ymmärtää, kuinka paljon ne vaikuttavat onnistuneeseen dialogiin. Omista ennakoasenteista vapautuminen on Isaacsin mukaan mahdollista. Vuorovaikutus tapahtuu yleensä hetkessä, jossa on jo valmis, tosin tiedostamaton, ilmapiiri. Ilmapiiri muodostuu vuorovaikutuksessa olevien ihmisten ja heidän ajattelutapojensa kautta. (Isaacs 1999, 29–31.)



KUVIO 1. Kolme keskeistä vuorovaikutuksen tasoa (Isaacs 1999, 31).

Dialogisuus on myös yksi nuorisotyön keskeisimpiä työskentelytapoja. Työn tulosten kannalta dialogin tulisi aina olla kuuntelevaa ja toista arvostavaa. Myös vilpittömyys ja aktiivisuus ovat tärkeitä tekijöitä. Dialogin sujumisen ja päämääriin pyrkimisen kannalta merkittävässä asemassa on vuorovaikutusalan ammattilainen, nuorisotyöntekijä.

5 VUOROVAIKUTUSTAITOJEN NUORISOTYÖN AMMATILLISUUDEN PERUSTA

5.1 Haastateltavien taustatiedot

Vuorovaikutustutkimukseen haastateltiin kymmentä Lahden seudun nuorisopalveluiden nuorisotyöntekijää. Haastateltavien ammattinimikkeitä ovat nuorisohjaaja, nuorisohjaaja, nuorisohjaaja ja vapaa-ajanohjaaja sekä vapaa-ajanohjaaja. Kaikkien haastateltavien päätoimenkuva on nuorisotalolla ohjaajana toimiminen. Haastateltavat ovat toimineet nuorisotyössä 3,5–20 vuotta ja keskimääräisesti haastateltavilla on takanaan 9,5 vuoden työkokemus nuorisotyöstä.

Haastateltavat valikoituivat kymmenen Lahden seudun kunnan nuorisopalveluiden ja -toimien henkilökunnasta. Haastateltavat kuuluvat vuonna 2008 Kuuleeko Lahden seutu –kehittämishankeen lähipalveluiden kehittämistyöryhmään. Lähipalveluiden kehittämisessä kehittämiskohteena on nuorisotalotyö ja sen laadullinen määrittely. Opinnäytetyöni tulee osaksi tätä laadullista menettelyä.

5.2 Ammatillisuus taitoa elää nuorten maailmassa

Tutkimukseni tavoitteena oli tarkastella nuorisotyöntekijöiden ammatillisia vuorovaikutustaitoja. Aluksi haastateltavat pohtivat ammatillisuutta omien mielikuvien mukaisesti. Ammatillisuuden määrittely jakaantui selkeästi kahteen eri kategoriaan: koulutuksen tuomaan ammatillisuuteen ja persoonaan liittyvään ammatillisuuteen. Viisi haastateltavaa totesi ammatillisuutta olevan alan koulutus, työn ohessa suoritettava lisäkoulutus, oman alansa tuntemus ja monipuoliset työtaidot ja -menetelmät. Moni haastateltavista totesi ammatillisuutta olevan myös taitoa elää nuorten muuttuvassa maailmassa ja pysymistä ajan tasalla. Persoonaan liittyvänä ammatillisuutena taas pidettiin turvallisuutta, luotettavuutta ja helposti lähestyttävyyttä.

Haastateltava (H6) kuvaa nuorisotyön ammatillisuutta:

Ammatillisuus... mä luulen että se on sitä että on löytänyt semmoisen itselleen oikean tavan tehdä sitä työtä ottaen huomioon eettisiä arvoja mahdollisesti. Totta kai että itselle on jäsentynyt sellaiset perusoikea ja -väärä ja miten sä tuot niitä nuorille, joilla saattaa olla ihan erilainen maailmankuva. Ja sit toisaalta sitä, että vaikka olisi sitten erilaisia näkemyksiä tai uskonnollisia vakaumuksia tai jotain, niin sitten löydetään yhteinen kieli ja yhteiset tavat tehdä ja kommunikoida ja löytää niitä ratkaisuja asioihin. Ja sit tietysti että pysyy toisaalta siinä ajan hermolla. Musta ei voi mökittäytyä siihen omaan juttuunsa ja niihin, mitä on ollut hyvä tehdä joskus 20 vuotta sitten, niin ei ole välttämättä enää hyvä tehdä nyt. Tavallaan pysyy siinä että on korvat ja silmät auki koko ajan ja käy haistelemassa sit uusiakin tuulia joko opiskelemassa tai jonkun muun myötä.

5.3 Vuorovaikutustaitojen osuus merkittävä

Seuraavaksi haastateltavat arvioivat vuorovaikutustaitojen osuutta työssään nuorten parissa. Kaikki haastateltavat kuvailivat vuorovaikutustaitojen osuutta todella suureksi tai suureksi. Neljä haastateltavaa totesi vuorovaikutustaitojen olevan koko heidän työnsä edellytys ja kaikki tehtävä työ perustuu vuorovaikutukseen. Tässä kohdassa myös muutama mainitsi, että työtä tehdään persoonalla ja silloin omat vuorovaikutustaidot korostuvat.

Haastateltava (H1) sanoo vuorovaikutustaitojen osuudesta omassa työssään:

No onhan niillä aika suuri. Näkisin, että on suuret vaikutukset ja merkitys. Koska siis itehän omalla persoonalla tätä työtä tehdään suuremmaksi osaksi. Ainakin tässä työssä. Ei sulla oo hirveesti niitä välineitä muuta kuin oma persoona.

Osa haastateltavista liitti persoonan ja ammatilliset vuorovaikutustaidot voimakkaasti yhteen. Persoonallisuutta voidaan ajatella työkaluna ja oikein käytettynä persoonasta saakin hyvän lähtökohdan omaan työhön. Persoonaa ei voi kuitenkaan olla ainoa nuorisotyöntekijän työkalu, sillä kuten Kiesiläinենkin on määritellyt, persoonassa on osa jota ei voi itse säädellä. Tämä on synnynnäinen yksilöllinen tapa tai tyyli reagoida asioihin. Mikäli persoonaa käyttää vahvasti osana omaa työtä, sen osa-alueita pitää pystyä säätelemään. Ihannetilanne onkin, että nuorisotyöntekijä käyttää ammatillisuutensa pohjana omasta persoonastaan hallittavissa olevia osioita, kuten selviytymiskeinoja ja arvopäämääriä, ja työkaluina omia ammatillisia vuorovaikutustaitoja. Näin saadaan nuorisotyön laadun ja toiminnan laadukkuuden kannalta hyvä kombinaatio.

5.3 Ydinkysymyksenä nuorisotyössä tarvittavat taidot

Tutkimuksen ydinkysymys pohjautuu ammatillisiin vuorovaikutustaitoihin nuorisotyössä, eli niihin vuorovaikutustaitoihin, joita nuorisotyöntekijä kokee tarvitsevänsä. Neljä haastateltavaa nosti kuuntelemisen ensisijaiseksi ammatilliseksi vuorovaikutustaidoksi omassa työssään. Tärkeiksi taidoiksi nimettiin myös kärsivällisyys, itsensä hillitsemiskyky, suvaitsevaisuus, kyky tulla toimeen kaikkien kanssa ja hyvät käytöstavat. Kolme haastateltavista myös mainitsi, että nuorisotyöntekijän tulee osata lukea tilanteita eikä nostaa itseään jalustalle, vaikka onkin tilanteissa se ammattilainen.

Haastateltava (H4) pohtii asiaa:

Kyllä siinä ehkä jos miettii nuoria kohtaan ja nuorten kanssa, niin kyllä se semmoinen oma...tavallaan täytyy osata puhua nuorten kieltä. Ei niin kuin tietysti tarvii käyttää kaikkia mahdollisia kirosanoja, mutta se kieli sillee, että sä et puhu sellasta tavallaan niin aikuisten kieltä. Tottakai siinä täytyy olla se aikuisenkin rooli pitää puheessa, mutta jollakin tavalla sä osaat niin kuin ujuttaa oman asemasi sinne ja keskustelutaidot semmosen nuoren tasolle. Mä oon

ainakin itse kokenut, että sellainen rentous ja reiluus täytyy olla siinä vuorovaikutuksessa eikä saa niin kuin tavallaan nostaa itseään millään tavalla kuninkaaksi tai muuten. Nuorten kanssa tilanteissa varsinkin. Muutenkin sellainen rento asenne ja ei siinä oikein muuta. Sillä mä oon pärjännyt pitkälle.

Muutama haastateltavista myös mainitsi tärkeäksi vuorovaikutustaidoksi sisälukutaidon ja taidon havainnoida nuorissa asioita.

Haastateltava (H3):

Varmaan pitäis ainakin olla sellaiset tuntosarvet päässä, että sä pystyisit lukemaan sen ihmisen, kenen kanssa sä oot sitä vuorovaikutusta tekemässä, niin miten sä kohtelet ja miten sä juttelet sen ihmisen kanssa. Sit sovittelijan taitojahan tietysti tarvitaan ammatilliseen näkökulmaan. Hankala sanoa enempää muuta kuin että pitäis olla tavallaan sellaista ihmisen lukutaitoa.

Kiesiläisen määrittelemistä hyvän ammatillisten vuorovaikutuksen ehdottomista edellytyksistä haastatteluissa mainittiin ainoastaan yksi: kuunteleminen. Tämäkään vuorovaikutustaito ei määritelty aivan samalla tavalla kuin Kiesiläinen on asian määritellyt eli oikein kuuleminen. Itsensä hillitsemiskyvyn voi liittää häilyvästi vuorovaikutusvastuuseen, vaikka varsinaisesti nuorisotyöntekijän vastuuta vuorovaikutustilanteissa ei pohdittukaan. Vasta Kiesiläisen määritelmien esittäminen sai haastateltavat nuorisotyöntekijät tunnistamaan kyseisiä vuorovaikutustaitoja omassa työssään.

5.3.1 Vuorovaikutusvastuun pitäminen välillä hankalaa

Liisa Kiesiläinen on määritellyt vuorovaikutusvastuun tarkoittavan sitä, että vastuu vuorovaikutuksesta on aina vuorovaikutuksen ammattilaisella. Haastateltavat pohtivat yleisesti vuorovaikutusvastuuta nuorisotyöntekijän näkökulmasta sekä sitä, kokevatko he olevansa itse vuorovaikutusvastuussa omassa työs-

sään. Lisäksi he pohtivat sitä, onnistuuko vuorovaikutusvastuun pitäminen aina itsellä.

Seitsemän haastateltavista sanoi, että vuorovaikutusvastuu on aina ammattilaisella eli nuorisotyöstä puhuttaessa nuorisotyöntekijällä. Kolme taas oli sitä mieltä, että vastuu on osittaista. He olivat sitä mieltä, että vastuuta kantavat kaikki vuorovaikutustilanteessa mukana olevat henkilöt. Tämä tarkoittaa myös nuorta. Yksi haastateltavista totesi, että hänen mielestään vuorovaikutusvastuu on sillä henkilöllä, joka keskustelun aloittaa. Hän myös totesi, että ei nuorisotyöntekijäkään voi päättää seinään hakata, mikäli tilanne ei vain mihinkään johda. Tällöin vastuu tilanteen päätökseen saattamisesta kuuluu myös nuorelle.

Vuorovaikutusvastuuta kuvailtiin konkreettisesti niin, että ammattilainen ottaa kontaktia ja avaa keskustelun, johdattelee keskustelua tiettyyn suuntaan, yrittää saada sulkeutuneita ja lukossa olevia nuoria avautumaan, käyttäytyy ammattimaisesti, vaikka nuori käyttäytyisikin huonosti eikä käytä kirosanoja. Kaikki haastateltavat kokivat olevansa itse vuorovaikutusvastuussa omassa työssään. Siitä huolimatta, että haastateltavat kokivat olevansa vuorovaikutusvastuussa, kahdeksan heistä totesi, ettei vuorovaikutusvastuun pitäminen aina itsellä onnistu. Kaksi haastateltavista taas koki, että vuorovaikutusvastuun pitäminen itsellä onnistuu lähes aina eikä tilanne juuri koskaan lähde heidän käsistään niin, että nuori johdattaisi sitä. Tilanteet, joissa haastateltavat olivat kokeneet menettäneensä vuorovaikutusvastuun, voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan. Nämä ovat väsymys ja oma vireystila, omat vahvat mielipiteet jostain asiasta ja nuorten tuttuus. Suurin osa haastateltavista myönsi oman vireystilan ja henkilökohtaisen elämäntilanteen vaikuttavan siihen, kuinka hyvin vuorovaikutusvastuuta jaksaa kantaa. Lisäksi omat vahvat ja jyrkätkin mielipiteet asioista saattavat joskus johdattaa tilannetta eteenpäin niin, että vuorovaikutusvastuun pitäminen on hankalaa. Osa haastateltavista myönsi, että vuorovaikutusvastuun pitämiseen vaikuttaa myös se, kuinka tuttujen nuorten kanssa ollaan tekemisissä. Yksi haastateltavista totesi, että vuorovaikutusvastuu häviää välillä myös tilanteissa, joissa tulee hallitsematon konflikti nuoren kanssa eikä asiaa pääse puhumaan loppuun tai nuori ei reagoi millään lailla kun yrittää ottaa asian puheeksi.

Haastateltava (H1):

Mun mielestä varmaan semmoisissa, että koska mulla on itse mielestäni hirveen hyvä huumorintaju, niin sit jos tulee joku semmonen, että mun on pakko päästä vastaamaan jollain aivan loistokkaalla repliikillä, niin sit se vaan tulee sanottua vaikka tietää, että se ei oo välttämättä kauheen järkevä. Mut just sellaisten nuorten kanssa kenen kanssa on ollut pitkään, niin niitten kanssa helposti hämärtyy se raja.

Mielenkiintoisen näkökulman aiheeseen toi yksi haastateltavista, jonka mielestä vuorovaikutusvastuun säilyttäminen itsellä liittyy voimakkaasti siihen, kuinka luottamuksellinen suhde nuoreen on rakentunut. Haastateltava sanoi, että mikäli nuoren kanssa ei ole syntynyt luottamuksellista suhdetta, nuori vie tilannetta helpommin eteenpäin. Kun taas luottamuksellinen suhde on rakentunut nuoren ja nuorisotyöntekijän välille, vuorovaikutusvastuun pitäminen ja tilanteen johdattelu on helpompaa.

Nuorisotyön ja varsinkin avoimen nuorisotoiminnan kehittämisen kannalta haastateltava (H3) toi esiin tärkeän asian:

Haastattelija: Onnistuuko vuorovaikutusvastuun pitäminen aina itsellä?

Haastateltava (H3): Ei, ei missään tapauksessa. Yksityiselämän lisäksi vaikuttaa myös se tilanne, että jos on hirveästi nuoria talossa esimerkiksi ja vähän työntekijöitä, niin se vuorovaikutusvastuu jää varmaan aika monelta pitämättä, koska sitten susta tulee vaan sellainen järjestyksenvalvoja tai järjestyspoliisi, joka vaan vahtii ettei mitään tapahdu. Niin siinä sä et enää hirveästi vuorovaikuta, se on enemmän sitten komentamista.

Vuorovaikutusalan ammattilaisena nuorisotyöntekijällä tulisi olla sekä Kiesiläisen että haastateltavien nuorisotyöntekijöiden mukaan vuorovaikutusvastuu, mutta kuinka paljon työskentelyolosuhteet vaikuttavat tämän vastuun säilymi-

seen. Onko millään lailla realistista, että nuorisotyöntekijällä pysyy vuorovaikutusvastuu hallinnassaan, jos esimerkiksi nuorisotalolla on viisikymmentä nuorta? Tai edes kolmekymmentä. Nuorisotyöntekijän rooli muuttuu väistämättä järjestyksenvälvojiksi tai järjestyspoliisiksi kuten haastateltava sanookin. Jos oletetaan, että nuorisotyöntekijä säilyttää ammatillisen vastuunsa vuorovaikutuksesta ja nuorisotyön tavoitteet avoimen nuorisotalotoiminnan osalta edes jollain tavalla toteutuvat, tulisiko työntekijöiden määrään kiinnittää enemmän huomiota? Toisin kuin muilla vuorovaikutusalan ammattilaisilla, kuten sosiaalityöntekijöillä, nuorisotyöntekijän kohderyhmä on suurimmaksi osaksi oikeasti ryhmä. On aivan erilaista olla vuorovaikutuksessa yhden asiakkaan kanssa kuin joukkion nuoria. Kyseisessä tilanteessa myös interaktio eli vuorovaikutus muuttuu tematiikaltaan. Kyseessä ei olekaan enää kahden henkilön (A ja B) välinen vuorovaikutus, vaan mukaan tulee myös henkilö C ja kolmen ihmisen välinen vuorovaikutus. Onko henkilön A edes mahdollista enää hallita tilannetta, jos esimerkiksi henkilö B vaikuttaa henkilöön A henkilön C kautta? Kun tällaisia tematiikaltaan haastavia tilanteita tulee useita yhtä aikaa, vuorovaikutus häiriintyy ja tavoitteisiin on vaikeampi päästä.

Kiesiläisen mukaan ammattilaisen tulisi pystyä pitämään vuorovaikutuskanava puhtaana. Haastateltavien mukaan näin ei kuitenkaan aina tapahdu. Vuorovaikutuskanava saattaa tukkeutua inhimillisistä syistä, joita ovat väsymys ja omaan henkilökohtaiseen elämään liittyvät asiat. Olennaisinta kuitenkin on tarkastella ajoittain oman vuorovaikutuskanavan tilannetta ja sitä, onko vuorovaikutuksen kulkemisen esteenä jotain sellaista, mihin voi itse vaikuttaa.

5.3.2 Hyvä tahto ja välittäminen toteutuvat nuorisotyössä

Hyvän tahdon ja välittämisen pohtiminen herätti paljon ajatuksia haastateltavissa. Kiesiläinen on määritellyt hyvän tahdon aktiiviseksi pyrkimykseksi niihin tavoitteisiin, jotka on yhdessä asetettu. Välittämistä taas hänen mukaansa on se, että on kiinnostunut toisesta ihmisestä ja jaksaa vaikeuksista huolimatta yrittää hoitaa suhdetta niin, että tavoitteet voisivat toteutua. Kaikki kymmenen haastateltavaa tunnistivat hyvän tahdon käsitteen ja pitivät ajatusta siitä olennaisena

osana omaa työtään. Kaikki haastateltavat myös kokivat hyvän tahdon toteutuvan omassa työssään. Välittämisen haastateltavat kokivat niin ikään tärkeäksi ja kaikki heistä yhdistivät sen vahvasti hyvään tahtoon.

Haastateltava (H1) vastaa kysyttäessä hyvän tahdon toteutumisesta omassa työssään:

Niin siis kyllä nyt ainakin sillä tavalla, että kyllä mä olen oikeasti kiinnostunut noitten nuorten asioista, että ihan jo perusutelaisuus luonteessa tekee sen ja muuta. Mutta kyllä siihen heijastuu omat elämäntilanteet ja sen päivän väsymystilat ja kaikki semmoinen kuinka paljon jaksaa sitten yrittää. Että pyrkimyshän on aina hyvä sana, siihen sitä pyritään. Ja on nuoria, kenen kanssa siihen pyrkii enemmän ja on nuoria, kenen kanssa siihen pyrkii vähemmän. Että kyllä se on myös mun mielestä vähän henkilökemiakohtaistakin että ei kaikista nuorista... Ei synkkaa niin hyvin et jaksaisi välittää niin paljon.

Edellinen haastateltava mainitsee erään erittäin tärkeän asian todetessaan, että hän pyrkii joidenkin nuorten kanssa hyvään tahtoon enemmän ja joidenkin kanssa vähemmän. Kiesiläinen kutsuu tätä eroa aktiiviseksi hyväksi tahdoksi ja hyväksi tahdoksi. Hänen mukaansa kukaan ammattilainen ei varmaankaan tahdo pahaa kenellekään, mutta joidenkin asiakkaiden kanssa pyrkii aktiivisemmin eteenpäin. Aktiivisuus herätti myös paljon pohdintaa haastateltavien keskuudessa. Aktiivista hyvää tahtoa he olivat kokeneet esimerkiksi erittäin ongelmallisten nuorten kanssa, joiden asioihin he tietoisesti paneutuvat enemmän ja vievät enemmän eteenpäin. Aktiivista hyvää tahtoa oli koettu lisäksi tiettyjen nuorten kanssa, jotka ovat jostain syystä muotoutuneet niin sanotusti ”omiksi” nuoriksi.

Haastattelukatkelma haastateltavan (H10) pohdinnasta aktiivisen hyvän tahdon ja hyvän tahdon erosta:

Haastattelija: Mitä ajattelet aktiivisesta hyvästä tahdosta? Tässä on kaksi eri näkökulmaa tähän hyvään tahtoon. Osaatko ajatella mitä eroa niillä olisi?

Haastateltava (H10): Sillä tavalla eroaa, että sitä aktiivista hyvää tahtoa... että jos nyt ajattelen yhtä Pekkaa tässä kovasti, jonka kanssa mennään aina yksi askel eteen ja seitsemän taakse, niin se aktiivinen hyvä tahto näkyy siinä, että mä kuitenkin pyrin aktiivisesti järjestämään jotain tilannetta tai jotain juttua tai jotain linkkiä jotta sen kanssa pääsisi taas niin kuin ehkä sen yhden askeleen eteenpäin. Että tulisi sitä hyvää sen kanssa, eikä aina vaan niitä askelia taaksepäin.

Haastattelija: Mitä ajattelet hyvästä tahdosta?

Haastateltava (H10): Se hyvä tahto sitten on sitä, että mä en pyri aktiivisesti tekemään vaikka pekkakakkosen kanssa asioita eteenpäin, mutta toivon että kaikki menisi parempaan suuntaan.

Haastateltava (H6) toteaa:

Jonkun kanssa voi olla vaikeampaakin tavallaan se, että aina ei ole tai tuntuu ettei ole mahdollisuuksia olla niin aktiivinen. Jonkun kanssa se on ehkä haastavampaa ja niitä tilanteita ei ole niin helppo ottaa kun taas jonkun toisen kanssa. Musta toi aktiivisuus on just siinä se semmoinen.

Kyseinen ajatus toistui suurimmalla osalla haastatelluista eri muodoissa ja aktiivisuus ymmärrettiin samalla tavalla. Yksi haastatelluista tosin ajatteli aktiivisen hyvän tahdon täysin päinvastoin kuin Kiesiläinen on asian määritellyt. Haastateltava sanoi, että aktiivisuutta tarvitaan juurikin sellaisten nuorten kanssa, joiden kanssa se ei tule luonnostaan. Täytyy siis olla erittäin aktiivinen löytääkseen itsestään hyvän tahdon ja piilottaakseen mahdolliset omat negatiiviset tunteet.

Haastateltava (H9) toteaa:

Kun on just semmoinen kiva josta tykkää, se hyvä tahto tulee luonnostaan. Mulle tuli enemminkin noin päin. Että enemmän tarvii siis, kun on joku mistä ensin hus hus. Silloinhan sitä tarvii aktivoida itsensä että nyt alat ihmisiksi. Totta kai siinäkin on aktiivinen, mutta sitä ei tarvii ajatella, se tulee luonnostaan.

Seitsemän haastateltavista pohti myös hyvän tahdon käänteistä puolta, eli ajatusta pahasta tahdosta. Pahalla tahdolla ei ole varsinaista määritelmää, mutta haastateltavat kuvasivat sitä ehdoin tahdoin harhaan johtamisena, inhon tunteina joitain nuoria kohtaan, hällä väliä-asenteena sekä uskon puutteena sitä kohtaan, että nuoren tilanne saattaisi vielä kääntyä hyväksi. Kiesiläisen näkemyksen mukaan vuorovaikutusalan ammattilaisella ei voi olla missään tilanteessa pahaa tahtoa. Kuusi haastateltavista taas oli sitä mieltä, että pahaa tahtoa voi olla. Yksi haastateltavista taas sanoi Kiesiläisen tavoin, ettei ammattilaisena voi olla pahaa tahtoa.

Haastateltava (H4) sanoo kysyttäessä voiko ammattilaisella olla pahaa tahtoa:

Emmä tiedä, se pitäis määritellä aika tarkasti mitä se sitten on. Tietysti mitään pahaa ei halua kenellekään, mutta voisiko se paha tahto olla sitten että se ei ole niin aktiivista, tavallaan hällä väliä asenteella mennään eteenpäin. Menee sillä asenteella töihin että mua ei tänään... Mä en niin kuin aio paneutua keneenkään nuoren millään tavalla, sanoo ne mitä tahansa. Ehkä sen vois jotenkin sillee määritellä.

Kaikki kuusi haastateltavaa sanoivat, ettei paha tahto saa kuitenkaan näkyä työssä ja se pitää peittää, mikäli sellaisia tuntemuksia tulee.

Haastateltava (H3) sanoo pahan tahdon olemassaolosta:

Vois varmaan olla, mutta sitten... ei se kyllä saa näkyä eikä tuntua. Sitten taas kun on inhimillinen, niin tavallaan kyllähän ohjajalla on oikeus suuttua ja näin, mutta jos siihen tulee se paha tahto,

niin kyllä se sitten täytyy jossain vaiheessa korvata sillä hyvällä tahdolla. Että jos niin pääsee käymään. Että sitten se on taas ohjaajan vastuu. Että ohjaaja ei voi kyllä pahalla tahdolla periaatteessa mennä. Jos se vahingossa menee siihen, niin sitten se täytyy jotenkin korjata.

Haastateltava (H9) pohtii samaa asiaa:

Voi, mutta se täytyy kitkeä pois. Siis ohjaajalla, ihan selkeästi. Ihmisiähän mekin vain ollaan. Siis oikeesti, jos ajatellaan ihan sellaista, että jos noissa nuorissa on joku jota sä et voi sietää henk.kohtaisesti, mutta ei sitä saa näyttää eikä päästää pintaan koskaan. Tohon pitää pyrkiä, hyvään tahtoon vaikka kuinka... Ei näille mitään voi siis, ihmisten kemiat mitkä onkaan. Näitä on siis väkisin, on lempilapsia ja on semmoisia mitä oikeasti siis inhoaa. Ei missään tapauksessa sitä saa näyttää päällepäin.

Haastattelujen perusteella voi siis todeta, että paha tahto voi olla olemassa vuorovaikutusalan ammattilaisilla, myös nuorisotyöntekijöillä. Pitää kuitenkin ottaa huomioon se, että varsinaista pahan tahdon määritelmää ei ole. Kuten yksi haastatelluista toteaaakin, paha tahto tuli ensin määritellä tarkkaan. Haastateltavat määrittelivät itse pahan tahdon hyvin laajalla skaalalla välinpitämättömyydestä ja hällä väliä-asenteesta jopa varsinaiseen inhoon joitain nuoria kohtaan. Jossain määrin myös haastateltavat pohtivat, onko kyseessä varsinainen paha tahto vai ainoastaan hyvä tahto ilman aktiivisuutta.

Pahan tahdon pohdinta herättää ajatuksen siitä, kuinka paljon omat vuorovaikutustaidot vaikuttavat kykyyn peittää omat mahdolliset pahan tahdon ajatukset. Haastateltavista yli puolet oli sitä mieltä, että nuorisotyöntekijällä voi olla paha tahto. He totesivat, että kyseiset ajatukset tulee kuitenkin ehdottomasti pystyä peittämään. Itse ajattelen niin, että omilla vuorovaikutustaidoilla on siinä merkittävä osuus. Herääkin kysymys onko nuorisotyöntekijöillä yleisesti niin hyvät ammatilliset vuorovaikutustaidot, että he pystyvät toimimaan ammatillisesti ja peittämään mahdolliset pahan tahdon ajatukset? Ovatko kaikki nuorisotyönteki-

jät niin tiedostavia kuin tutkimukseen haastateltavat ja kykenevät huomaamaan itsessään näitä ajatuksia? Ajatus pahasta tahdosta ja vaihtelevista kyvyistä peittää se on niin pysäyttävä, että mieleen tulee väistämättä vuorovaikutustaitojen opettamisen aiheellisuus ja merkittävyys nuorisoalan oppilaitoksissa.

5.3.3 Ihmisen kunnioitus tulee selkäytimestä

Liisa Kiesiläisen mukaan vuorovaikutusammattilaisen ammattietiikkaan on kuu-
luttava yleisesti hyväksytty tai sisäistetty ajatus ihmisen kunnioittamisesta. Hä-
nen näkemyksensä mukaan ammattilaisen tulee aina tilanteesta riippumatta
kunnioittaa toista osapuolta. Yleisesti ihmisen kunnioituksesta haastateltavat
olivat Kiesiläisen kanssa samaa mieltä. Yhdeksän haastateltavista totesi, että
kunnioituksen pitää tulla ikään kuin selkäytimestä ja se on tärkeä osa ammatilli-
suutta. Konkreettisesti kunnioituksen ilmenemistä kuvattiin tasapuolisuudeksi,
samanarvoisuudeksi, hyväksi vuorovaikutussuhteeksi, oikein kohteluksi, aktiivi-
suudeksi, kontaktin ottamiseksi sekä hyvän löytämiseksi vaikeastakin nuoresta.
Yksi haastateltavista taas oli sitä mieltä, että ei ole itsestään selvää että kunnio-
ittaa kaikkia ja kunnioitus tulee jollain tavoin ansaita.

Se, että kunnioitus tulisi jollain tavalla ansaita, on mielenkiintoinen asia jo sen-
kin vuoksi, että se eroaa merkittävästi muiden haastateltavien mielipiteistä. Kie-
siläinen puhuu subjektiivisen oikeuden harhaluulosta, jossa työntekijä ottaa oi-
keudekseen päättää ketä kunnioittaa. Haastateltavan ajatukset eivät myöskään
tue tätä ajatusta. Nuorisotyön kuten muidenkin ihmissuhdealojen yleinen ajatte-
lumalli on, että tarjotaan palveluja, joita ihminen itse ei tiedosta tai ymmärrä tar-
vitsevana. Ammattilaiset kuitenkin tietävät asiat paremmin koulutuksensa ja
kokemuksensa ansiosta. Tällöin usein saattaa tulla ajatus, että vaikka tuo asia-
kas tai nuori vain haistatteleekin eikä osoita minkäänlaista kiinnostusta tarjottui-
hin asioihin, ammattilaisen tulee kunnioittaa asiakasta jo pelkän ihmisarvon pe-
rusteella. Tällöin ammattilaisen kunnioituksen ansaitseminen tuntuu erikoiselta
ajatukselta.

Onko ajatus ammattilaisen kunnioituksen ansaitsemisesta kuitenkin niin erikoista? Kaikki kymmenen haastateltavaa totesivat, että kunnioittaminen on joskus vaikeaa tai erittäin vaikeaa. Yksi haastateltavista sanoi, että hänen omassa työssään on havaittavissa ajoittaista kunnioituksen puutetta ja toinen haastateltava sanoi, että kunnioitus on välillä todella kovalla koetuksella. Tilanteet, joissa kunnioittaminen haastateltavien mielestä on vaikeaa, ovat omien arvojen ja moraalikäsitysten vastaiset tapahtumat, nuoren asenne sekä huono käytös muita kohtaan. Kunnioittamista kuvailtiin vaikeaksi silloin, kun nuori on tehnyt jotain, mikä sotii työntekijän omaa arvomaailmaa ja moraalikäsityksiä vastaan. Tällaisia ovat esimerkiksi rikollisuus, rasismi, rattijuoppous ja huumeidenkäyttö. Kunnioittamisen vaikeutta kuvattiin myös silloin, kun nuoren asenne on läpeensä tyhmä tai nuoren kanssa keskustelu on kuin puhuisi tyhjälle seinälle. Myös nuoren erittäin huono käytös tai pitkään jatkunut huono käytös sekä asiattomuudet esimerkiksi puheessa ovat asioita, jotka tekevät kunnioittamisesta vaikeampaa.

Haastateltava (H9), jonka mielestä kunnioitus tulee ansaita, sanoo kunnioituksen vaikeudesta:

Jos joku idioottimaisesti tekee jotain täysin järjetöntä. Ihan vaikka nuorista jotain tämmöisiä näin, että vaikka rattijuoppoja tai sitten aiheuttaa kolareita. Tuli ihan mieleen yksi tapaus, jossa kuoli jopa yksi tyyppi. Miksi mä kunnioittaisin sitä ihmistä kun se ei kunnioita toisen elämää edes sen vertaa. Että miettis miten tekee ja käyttäytyy. Mutta tiedän tyyppin enkä ole niin kuin ääneen sanonut hänelle itselleen. Ihmiset on samanarvoisia katsomatta ikään, kokoon, näköön, mihinkään muuhun tällaiseen. Se nyt on ihan ilman muuta. Mutta sitten jos joku menettää sen kunnioituksen, niin se on kyl sit ihan oma vika.

Edellinen haastateltava sanoo suoraan ääneen sen, mitä muut haastateltavat pohtivat hieman pehmeämmin. Haastateltavat sanovat, että on vaikeaa kunnioittaa nuorta, joka on tehnyt rikollisia tekoja. Silloinhan kunnioitus ansaitaan juurikin sillä, ettei tee mitään rikollista. Tai kunnioittaminen on silloin ainakin

helpompaa. Kuitenkin kokonaisuudessaan ihmisen kunnioittamisesta on kyse teoista ja niiden seurauksista. Seurauksena on kunnioitus tai sen puute.

Haastateltava (H5) pohtii asiaa näin:

Siinä tulee sitten vastaan omat arvot, esimerkiksi että sitten jos sä oikeasti olet jostain asioista ihan toista mieltä tai sillee, että sun mielestä joku henkilö on tehnyt jotain semmoista mitä sä et itse hyväksy välttämättä, niin silloin se on vähän vaikeaa tavallaan kunnioittaa sitä. Tuleehan ihmisen kunnioitus tavallaan sen teon kautta siinä.

Väisänen, Niemelä ja Suua sanovat epäsymmetrian aiheuttavan keskusteluun jännitteitä ja huonoa dynamiikkaa (Väisänen ym. 2009, 15). Kunnioituksen puutteen voi ajatella aiheuttavan nuoren ja nuorisotyöntekijän väliseen dialogiin epäsymmetriaa. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa yhteisten päämäärien puuttumista. Nuorisotyöntekijällä saattaa olla eri päämäärät kuin nuorella, mikä käytännössä voi näkyä esimerkiksi tavoitteiden asettamisessa. Nuoren tavoitteena voi olla esimerkiksi opiskelemaan pääseminen, mutta nuorisotyöntekijä ei tee konkreettisesti mitään asian selvittämiseksi ja nuoren hyväksi. Tilanteeseen vaikuttava epäsymmetria saattaa olla seuraus nuoren aikaisemmista hölmöilyistä tai jopa rikoksista. Mikäli ajatus kunnioituksen ansaitsemisesta olisi laajemmalti hyväksytty, esiin nousisi kysymyksiä siitä, mikä on riittävän pitkä aika jotta kunnioitus voidaan jälleen palauttaa tai millaisia tekoja kunnioituksen palauttaminen vaatii.

5.3.4 Tunnevaltaista työskentelyä

Liisa Kiesiläinen on todennut, että ihmiset, jotka tekevät vuorovaikutustyötä, suhtautuvat maailmaan hyvin tunnevaltaisesti. Onkin mielenkiintoista selvittää, kuinka paljon tunteet vaikuttavat nuorisotyöntekijöiden työskentelyyn ja vuorovaikutukseen nuorten kanssa. Viisi haastateltavaa arvioi tunteiden vaikuttavan heidän työskentelyynsä todella paljon tai aika paljon. Kolme haastateltavista

sanoi tunteiden vaikuttavan työn tekemiseen jonkin verran. Kaksi haastateltavista taas totesi tunteiden vaikuttavan heidän työskentelynsä, mutta eivät arvioineet sen määrää. Kaikki kymmenen haastateltavaa vahvistivat Kiesiläisen teorian siitä, että vuorovaikutustyötä tekevät ihmiset suhtautuvat maailmaan hyvin tunnevaltaisesti. Luonnollisesti tämä heijastuu myös työhön mitä tekee.

Haastateltava (H9) kuvaa tunteiden vaikutusta omaan työskentelyyn:

Tunteet on mukana totta kai. Ei tätä pysty tekemään jos ei ole tunteita. Niitä pitää pystyä analysoimaan ihan ilman muuta. Ne on suuri osa tätä hommaa.

Haastateltava (H3) sanoo:

Todella paljon. Ihan siis todella paljon. Mä kyllä osaan siis vetää omat tunteeni... tavallaan lakaista ne maton alle tai komeroon. Mä väitän että mä pystyn sitä tekemään. Mutta totta kai ne vaikuttaa. Mä kadehdin niitä ihmisiä, jotka pystyvät tekemään tätä työtä niin, niitä on muutamia kuulemma, että kun ne lähtee pois töistä, niin ne ei ajattele enää työasioita. Mä en todellakaan pysty tekemään niin, että kun kello koittaa neljä tai illalla kello kymmenen, niin mä heittäisin niin kuin työnmaalla rukkaset naulakkoon ja laudan pois olalta ja that's it ja palataan asiaan maanantaina. Väkisinkin ne asiat seuraa kotiin ja omaan elämään. Helpompi mun on omia asioita ja tunteita omasta elämästä työntää syrjään, mut mun on paljon hankalampi työasioita jättää työpaikalle.

Haastateltava (H4):

Emmä tiedä tunteet ehkä niinkään, mut tietysti jonkun verran. Mut niin kuin mä sanoin, aikaisemmassa työssä huomasin että mun tunteet oli paljon enemmän pinnassa, koska oli vaan tietty määrä nuoria. Tavallaan nyt kun on tässä nuorisotalotyössä, niin täällä kun ei ole niinkään yksilöitä ne nuoret jollain tavalla. Ne on niin kuin ryh-

mä. Ehkä mä en annakaan valtaa niille tunteille sillä tavalla että mä paneutuisin jonkun nuoren asioihin niin syvällisesti loppupeleissä. Tietysti jos on sellainen tilanne että täytyy ohjata esimerkiksi eteenpäin johonkin sosiaalipuolen juttuihin, niin tavallaan ne tunteet tulee ehkä sieltä pinnalle. Mä itse vaan koen, että mä olen hirveän tunteikas ihminen. Mutta mä en ainakaan anna niitten johdatella mun työtä. Mä pyrin kyllä jättää ne tuohon portin tälle puolelle kun mä lähdän töistä.

Haastateltavien nuorisotyöntekijöiden haastattelukatkelmat kuvaavat tunteiden vaikutusta heidän työhönsä paljon paremmin kuin se, että sitä yrittää referoida kirjalliseen muotoon. Tunteet herättivät haastateltavissa paljon ajatuksia ja asiaa syvennyttiin pohtimaan tarkasti. Tunteiden vaikutusten arviointi oli monelle haastateltavalle itsearviointia ja selvää asian työstämistä monologisesti. Tunteet koettiin merkittäväksi ja vaikuttavaksi asiaksi oman työn ja ammatillisuuden kannalta.

Haastateltavat pohtivat myös henkilökohtaisten tunteiden ja ammatillisten tunteiden eroa. Neljä haastateltavista oli sitä mieltä, että tunteet ovat aina henkilökohtaisia kokemuksia. Viisi haastateltavaa taas oli sitä mieltä, että voi olla olemassa myös ammatillisia tunteita eikä kaikki työssä koettu perustu aina henkilökohtaisiin tunteisiin. Haastateltavien mukaan henkilökohtaisiksi tunteet tekee se, että on tunneihminen ja elää vahvasti tunteella. Yksi haastateltava sanoi, että hän tietää, miten ammatillisesti pitäisi tuntea ja tunteekin tarvittaessa ammatillisesti, mutta tunteet ovat siitä huolimatta hänelle aina henkilökohtaisia kokemuksia. Toinen haastateltava kuvasi ammatillisten ja henkilökohtaisten tunteiden yhteensovittamista yllättävän vaikeaksi. Kolmas haastateltava taas pohti persoonan vaikutusta ammatillisten tunteiden kokemiseen. Hän totesi, ettei kaksi eri työntekijääkään koe edes ammatillisesti asioita samalla tavalla.

Suurin osa haastateltavista totesi, että he pystyvät kokemaan omassa työssään asioita ammatillisesti ja heidän kokemansa tunteet ovat pääosin ammatillisia. Yksi haastateltavista kuvaili asiaa niin, että työssä koettuihin asioihin reagoi työaikana. Jos häntä jokin asia ärsyttää, ei se ärsytä häntä henkilökohtaisella

tasolla, koska se on hänen työtään. Toinen haastateltava taas sanoi, että jos hän työssään ja henkilökohtaisessa elämässään kohtaa saman ongelman, töissä hän pystyy ajattelemaan enemmän ratkaisukeskeisesti. Kotioloissa taas asioihin suhtautuu enemmän tunneperäisesti. Kolmas haastateltava totesi, että esimerkiksi suuttumus nuoria kohtaan on töissä erilaista, sillä yleensä tilanne selvitetään nopeasti eikä asiaan enää palata jälkeenpäin.

Haastateltava (H1) pohtii ammatillisia tunteita:

En mä tiedä sit onko semmoinen hyvä esimerkki, mutta... siis on mun mielestä vaikka sellaisia tilanteita jonkun nuoren kohdalla, että se on vaikka joutumassa johonkin laitokseen. Se ei niin kuin tunnu susta hyvälle, mutta ammatillisesti sä tiedät, että sen elämäntilanteeseen se on hyvä ratkaisu vaikka joutuu sinne. Vaikka itse haluaisi totta kai että kaikkien elämä olisi kivaa ja ne vaan harrastaisi hyviä asioita ja niillä olisi hyvät perheolot ja muut. Että niin kuin toivoisi ja ajattelisi että jos se nyt vielä jää kotiin niin vois asiat kääntyä. Mutta sä tiedät että se nuori on oikeasti siinä pisteessä että sillä ei ole vaihtoehtoja kuin että se homma katkaistaan lopullisesti ja kunnolla ja lähdetään alusta.

Yksi haastateltavista toi esiin mielenkiintoisen ja hieman erilaisen näkökulman aiheeseen. Hän totesi tunteiden olevan henkilökohtaisia kokemuksia, joita voi käsitellä ammatillisesti. Hän kuvaili asiaa niin, että jos hän esimerkiksi pitää jostain ihmisestä, pitämisen tunne hänessä silloin on henkilökohtainen. Ammatillisuus astuu mukaan siinä, miten kyseisen tunteen pohjalta toimii. Haastateltava myös sanoi, että ihmisiin, joiden kanssa töitä tekee, kehittyvät tunnesiteet ja jokapäiväisessä työskentelyssä joutuu miettimään, kuinka pitkälle tunteiden antaa viedä. Mielestäni tämä on mielenkiintoinen näkökulma, koska tunnehan syntyy aina jostain ja tunteen kasvualustana on ihminen. Huolimatta siitä, ollaanko ammattiroolissa vai ei, tunne syntyy aina samalla tavalla. Pystyykö nuorisotyöntekijä erottelemaan, että mikä tunne syntyy ammatillisuudesta ja mikä henkilökohtaisista kokemuksista? Eroa ammatillisiin ja henkilökohtaisiin tunteisiin saadaan ainoastaan siinä, miten niitä käsittelee, kuten haastateltava totesikin. Tun-

teita voi käsitellä tietoisesti omasta henkilökohtaisesta kokemuksesta tai ammatillisesta näkökulmasta lähtöisin.

Omia tunteita ja niiden vaikutusta omaan työskentelyyn pystyy arvioimaan itsearvioinnin ja tunteiden tarkastelun kautta. Haastateltavilta kysyttiin tarkastelevatko he omia tunteitaan ja toimiaan suhteessa työn tavoitteisiin. Kahdeksan haastateltua vastasi, että he tekevät tunteiden tarkastelua jossain määrin ja kaksi taas vastasi että eivät tee tällaista tarkastelua. Kahdeksan tunteitaan tarkastelevaa kuvaili asiaa eri tavoin. Osa sanoi tarkastelevansa paljon tai päivittäin, osa taas sanoi tekevänsä tunteiden tarkastelua silloin kun jotain merkittävää on tapahtunut. Tunteiden tarkastelu ei ole myöskään mitenkään säännöllistä, vaan se liittyy juurikin erikoisiin negatiivisiin tai positiivisiin tapahtumiin. Tarkastelu ei suurimman osan haastateltavista mukaan ole mitenkään tietoista, vaan se tapahtuu luonnostaan. Tunteiden tarkastelun sanottiin tulevan muun muassa ytimen jatkeesta ja jostain tuolta takaraivosta.

Haastateltava (H1) sanoo kysyttäessä tunteiden tarkastelusta:

Mietin, kyllä mä mietin. Yleensä se tulee jälkeenpäin kun on tehnyt tyhmästi. Sitten miettii, että ei hemmetti, että ei tuossakaan nyt olisi pitänyt ihan noin toimii tai käyttäytyä. Mutta siinä sen varmaan huomaa just sen tunneihmisen, että se tunne niin kuin äkilläisissä tilanteissa vie helposti mennessään ja sitten jälkeenpäin tajuaa, että ei tämä nyt mennytkään ihan niin putkeen. Et olisi pitänyt jättää sanomatta tai tekemättä tai muuta. Se on sitä ammattiin opettelemista, että niitä pitää vaan aina miettiä säännöllisesti.

Kaksi haastateltavaa sanoi, ettei tee tunteiden tarkastelua työssään. Toinen haastateltava toteaa, että tunteiden tarkastelua olisi ehkä syytä tehdä ja toinen on sitä mieltä, että tunteita pitäisi tarkastella.

Haastateltava (H6) toteaa:

Pitäis varmaan kyllä (tarkastella). Ja sitten se olisi ehkä semmoista omaa kasvua. Jos jotkut asiat muuttuu, niin tapahtuuko kasvua, ammatillista vai henkilökohtaista. Vai meneekö sekin yhdessä. Totta kai mitä vanhemmaksi tulee ja mitä kauemmin on mukana työelämässä, niin varmaan näkemykset muuttuu ja muut. Ne varmaan kuitenkin aika lailla käsi kädessä sen oman minän kasvun ja sen ammatillisuuden kanssa menee. Pitäisi joo tarkastella.

Haastateltava (H3) kuvaa tunteiden tarkastelua ja sen tärkeyttä näin:

Haastattelija: Voisiko ja kannattaisiko sitä tehdä useammin?

Haastateltava (H3): Ehdottomasti, koska tehdäänhän me kaikki strategiat kaikkien toimintojen kohdalta ja asetetaan kaiken näköiset tulostavoitteet ja niihin täytyy kumminkin vuoden sisään aina palata että lupasimme tällaisen ja tällaisen asian, onko tämä jo toutunut, tarvitseeko tälle tehdä jotain. Ihan sama asiahan tämäkin on koska se on meidän työkalu ja tavoite myöskin.

Tunteiden tarkastelun tärkeys liittyy varmasti Kiesiläisen näkökulmaan siitä, että vuorovaikutustyötä tekevät ihmiset suhtautuvat maailmaan hyvin tunnevaltaisesti. Nuorisotyön luonne synnyttää paljon tunteita työntekijöiden keskuudessa ja niitä tulee käsiteltyä joko tiedostetusti tai tiedostamattomasti. Kohderyhmänä nuoret on tunteita herättävä, sillä he toimivat usein spontaanisti ja suunnittelemattomasti. Lisäksi nuorten ulosanti on rohkeaa ja vuorovaikutus saattaa asettaa haasteita nuorisotyöntekijöille. Lisäksi asiakassuhteet nuorten kanssa ovat usein pitkiä ja tunteita kehittyä senkin vuoksi, että nuoret tulevat työssä tutuiksi ja läheisiksi.

5.3.5 Vaikea oikein kuuleminen ja ymmärtäminen

Yksi Kiesiläisen määrittelemistä hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen edellytyksistä on oikein kuuleminen ja ymmärtäminen. Vuorovaikutuksessa tulisi pyr-

kiä mahdollisimman oikein kuulemiseen ja sitä kautta ymmärtämiseen. Täsmälleen samaan kokemukseen ei voi koskaan päästä, mutta toista osapuolta voi oppia kuuntelemaan oikein. Kahdeksan haastateltavaa totesi oikein kuulemisen vaikeaksi tai toisinaan vaikeaksi. Kaikki heistä arvioivat sen johtuvan omasta sisäisestä toiminnasta kuten keskittymisen puutteesta, kyvyttömyydestä samastua nuoren asemaan, pikaisista päätelmistä tai omista ennakkosenteistä. Sosiaalipsykologi Mead puhuu toiseen asemaan samastumisesta *roolinottona*, joka haastattelujen perusteella on toisinaan vaikeaa (Helkama ym. 70). Lisäksi oikein kuulemisen tekee vaikeaksi itsestä riippumattomat häiriötekijät kuten taustameteli, muut nuoret, huono paikka ja aika, tilanteiden nopea vaihtuminen ja kieliongelmat. Kaksi haastateltavaa totesi, että oikein kuulemistä pitää jatkuvasti harjoitella ja itseään pitää kehittää koko ajan, jotta osaa kuulla oikein.

Meadin symbolisen interaktionismi -teorian mukaan vuorovaikutus vaatii yhteisten merkitysten ja symbolien ymmärtämistä. Vuorovaikutus ei voi olla tavoitteellista ja toimivaa, mikäli vuorovaikutuksen osapuolet eivät ole selvillä symbolien merkityksistä. Haastateltavien nuorisotyöntekijöiden mukaan oikein kuuleminen on välillä vaikeaa. Meadin symboliteoriaa voi laajentaa käsittämään myös tätä oikein kuulemisen ongelmaa. Haastateltavat sanoivat oikein kuulemisen esteenä olevan muun muassa kyvyttömyys samastua nuoren asemaan, nopeat päätelmiä tai omat ennakkosenteet. Kyseessä voi olla yhteisten merkitysten puuttuminen ja sitä kautta roolinoton vaikeus. Nuori saattaa vaikkapa käyttää rasistiselta vaikuttavia ilmauksia ja nuorisotyöntekijä tulkitsee ne nopeasti rasismiksi. Oikeasti tilanne saattaakin olla niin, että kyseisiä ilmauksia käytetään paljon nuorten keskuudessa ilman varsinaista rasistista taustaa. Tällöin symbolit ja niiden merkitykset eivät kohtaa, ja oikein kuuleminen on vaikeaa.

William Isaacs on määritellyt kuuntelun taidon olevan koinoniaa. Hänen mukaansa kuuntelemattomuuden suurin ongelma on kuulijan oma sisäinen hälinä ja siihen liikaa keskittyminen (Väisänen ym. 2009, 19–20). Myös haastateltavat puhuvat sisäisestä hälinästä ja keskittymiskyvyn puutteesta. Isaacs on huomannut myös omien ennakkokäsitysten vaikutuksen koinoniaan ja pitää sitä haitallisena kuuntelemiselle. Hän näkee asian niin, että ihmisen käsityksen tulisi laajentua omasta itsestään kokonaisuudeksi. Tämä helpottaisi kuuntelun taitoa.

(Emt, 19–20.) Vuorovaikutustaitojen näkökulmasta koinonia on ehdoton edellytys sille, että tavoitteellinen vuorovaikutus voi toteutua. Koinonian taidon opettelu voidaan siis sanoa olevan tärkeä osa nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutustaitojen kehittymistä.

Haastateltava (H1) toteaa:

Eikö se ole vähän meidän aikuisten ongelma, että me just nimenomaan kuvitellaan kuulevamme jotain muuta kuin oikeasti kuullaan. Niin kuin suuntaan ja toiseen. Tietysti kun nuoret puhuu vähän eri kielillä eikä ne läheskään aina kerro sitä mitä ne oikeasti tarkoittaa, vaan ne voi hyvinkin alkaa sen kauhean kaukaa. Pitäisi just välttää sitä, että ei heti vetäisi mitään johtopäätöksiä sen sanomisista, että nyt sen on pakko tarkoittaa tätä koska se sanoi tollee. Just että ei yrittäisi koko ajan kelata siellä päässään, että mihin toi nyt pyrkii tolla sanomisellaan, vaan että oikeasti kuuntelisi loppuun saakka mitä se sanoo. Mutta kyllähän sitä vaistomaisesti tekee.

Toinen katkelma samasta aiheesta:

Haastattelija: Onko oikein kuuleminen vaikeaa?

Haastateltava (H6): Saattaa se varmaan tietyllä tavalla ollakin ja varsinkin se, että jos on muita häiriötekijöitä, on kiirettä tai on paljon kaikkea, niin sitten pitää pystyä jos oikeasti tarvii niin se aika siihen että sä kerkeet kuuntelemaan. Koska kyllä mun mielestä siinä vaiheessa että jos oikeasti otetaan aika kuuntelulle tai siihen vuorovaikutukseen, niin silloin mun mielestä pitää pystyä kuulemaan oikein. Toki siinä on sellaisia että jos puhutaan jostain mistä ollaan ihan täysin eri mieltä, niin haluaako ymmärtää toista edes. Mutta tällaisessa suhteessa, ammatillisessa suhteessa, mun mielestä ne pitää sitten siirtää sivuun ja sitten pitää kuulla ne nuoren sanat ja se tarkoitus mitä siellä taustalla on. Mutta jos ottaa ajan, niin ei sen mun mielestä pitäisi olla niin vaikeata.

Muista poiketen kaksi haastateltavaa totesi, että oikein kuuleminen ei ole heidän mielestään vaikeaa. Toinen koki oikein kuulemisen helpoksi oman samastumiskykynsä vuoksi ja toinen koki oikein kuulemisen olevan vaikeaa ainoastaan silloin, jos toisella osapuolella on vaikea ulosanti.

Oikein kuulemiseen liittyy olennaisesti oikein ymmärtäminen. Haastateltavat kokivat oikein ymmärtämisen juuri nuorten parissa töitä tehdessä erittäin tärkeäksi. Nuorten kuvailtiin kertovan asioista usein ympäripyöreästi, valikoiden, harkiten, tunteella tai hankalissa tilanteissa, mikä hankaloittaa oikein ymmärtämistä. Nuoren puhuessa asioista ympäripyöreästi, joutuu haastateltavien mukaan tarkistamaan usein, mitä nuori tarkoittaa. Valikoiden ja harkiten puhuvat nuoret taas puhuvat asioista niin, että nuorisotyöntekijän on vaikea hahmottaa kuinka kriittisistä asioista on kyse. Joskus taas on vaikeaa erottaa, mikä on nuoren tunteenpurkausta ja mikä oikeaa asiaa. Myös hankalissa tilanteissa, esimerkiksi kovassa taustamelissä, on vaikeaa ymmärtää nuorta oikein. Kielellisistä ongelmista ja niistä johtuvista ymmärtämisvaikeuksista mainitsi ainoastaan yksi haastateltava, mikä oli yllätys. Haastateltava kertoi oikein ymmärtämisen olevan joskus vaikeaa maahanmuuttajanuorten kanssa, mutta totesi, että niistäkin tilanteista on aina selvitty. Kielellisten ongelmien vähäinen määrä haastatteluaineistossa oli yllätys, koska nuoret käyttivät paljon slangisanoja ja puhuvat erilaista kieltä kuin aikuiset. Tämän ei kuitenkaan koettu vaikuttavan oikein ymmärtämiseen, vaan oikein ymmärtämistä hankaloittavat täysin erilaiset asiat kuten edellä kävi ilmi.

Haastateltava (H2) pohtii asiaa:

Musta tuntuu tämä ajatus siltä, että tätä ilmenee liikaakin niin päin, ettei kuulla niin sanotusti oikein ihmisiä ja sillä tavalla millä se viesti on tullut sieltä sulle päin. Tulee semmoista niin kuin väärin ymmärtämistä, ymmärretään asioita väärin. Ja joskus siinä jää sitten semmoinen mahdollisuus haluta väärin ymmärtää tietty. On hirveän tärkeää että osaat kuunnella sitä ihmistä jota kuuntelee juurikin oikealla tavalla ja sillee tarpeeksi keskittyneesti. Varmaan tänä päivänä jotenkin pinnallista ja nopeata niin kuin tilanteita ja asioita.

Ettei aina tule kyllä kuulluksi ihmiset tarpeeksi. Sitä taitoa pitää hioa ja kehittää henkilökohtaisesti koko ajan. Sitten tietysti tällainen väärin ymmärtäminen ja kuuleminen voi johtaa jonkun ihmisen kohdalla mihin vaan. Nuorista nyt puhutaan tässä. Se on epäreilua.

Oikein ymmärtämisen edesauttamiseksi haastateltavat pohtivat useita erilaisia keinoja. Parempi keskittyminen, tarkentavat kysymykset, nuoren mielentilan aistiminen ja tulkitseminen, yritys samastua nuoren tilanteeseen ja pyrkimys avoimeen vuorovaikutukseen mainittiin helpottavan oikein ymmärtämistä. Kaiken kaikkiaan oikein ymmärtäminen koettiin erittäin tärkeäksi vuorovaikutuksen osa-alueeksi ja jokainen haastateltava totesi, että siihen tulisi nuorisotyössä pyrkiä. Kuten haastateltava (H2) toteaa, on epäreilua jos ihmissuhdetyössä ja varsinkin nuorisotyössä ei osata kuulla oikein. Haastateltava kuvaa epäreiluksi sellaista tilannetta, jossa nuoren asiaa siirretään eteenpäin ja syntyy rikkinäinen puhelin -efekti. Vähän ajan päästä puhutaankin aivan eri asiasta kuin alun perin on tarkoitettu. Tällainen tilanne saattaa tulla esiin esimerkiksi viranomaisverkostossa, jossa käsitellään nuoren asioita.

Vuorovaikutusammattilaisen työssä käsitellään usein toisen ihmisen henkilökohtaisia ja toisinaan intiimejäkin asioita. Nuorisotyössä tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sellaisia nuoren kertomia seksiin ja seksuaalisuuteen liittyviä asioita, joista nuorisotyöntekijän täytyy tehdä lastensuojeluilmoitus lastensuojeluviranomaisille. Haastateltava otti esille rikkinäisen puhelimen -käsitteen, mikä kuvaa hyvin sitä prosessia, millaiseksi tilanne saattaa muuttua, mikäli asioita ei pyritä ymmärtämään oikein kaikin mahdollisin keinoin. Toinen haastateltava taas mietti oikein ymmärtämisen tärkeyttä siitä näkökulmasta, että nuorella on itsemurhaaikoja ja nuori yrittää viestittää asiaa epäsuorasti eteenpäin nuorisotyöntekijälle. Molemmat esimerkkitapaukset ovat vakavia tilanteita, joissa mahdollisimman oikein ymmärtäminen on äärimmäisen tärkeää.

Haastateltava (H1) tiivistää oikein ymmärtämisen hyvin:

Jos se onkin avunhuuto siltä nuorelta, niin kyllä se on vähän tyhmää jos et sä todellakaan tajua että se tarkoittaa sitä asiaa. Mutta

tässäkin on mun mielestä just se, että jos sä olet vaikka isojen ryhmien kanssa paljon tekemisissä, niin ei sulla ole läheskään samalla tavalla aikaa kuunnella sitä nuorta kuin että jos sä olet enemmän kahdestaan sen kanssa tekemisissä. Että siellähän se helposti menee ohi. Voi olla, että sä puutut siihen seuraukseen, mutta sulla ei ole mahdollisuutta puuttua siihen syyhyn. Siinä se varmaan menee pieleen.

5.3.6 Rehellisyyttä ei pelätä nuorisotyössä

Kiesiläisen mukaan rehellisyys on vuorovaikutuksen kulmakivi. Hän on myös sitä mieltä, että ammatti-ihminen osaa sanoa sen mikä pitääkin sanoa. Kiesiläisen mukaan vuorovaikutuksen ollessa herkkä häiriöille pelätään vaikeiden asioiden sanomista ääneen. Voisi olettaa, että rehellisyys ja vaikeiden asioiden sanominen ääneen on juuri nuorisotyössä vaikeaa, koska nuoren ja nuorisotyöntekijän välinen vuorovaikutussuhde on herkkä ja ammattilaisen rooli vaikeampi verrattuna esimerkiksi sosiaalihuollon henkilöstön rooliin. Tämä roolien erilaisuus johtuu nuorisotyön luonteesta ja erilaisesta ihmiskäsityksestä. Nuorisotyön ydinajatuksia on kulkea nuoren rinnalla kappaleen matkaa tukien, kannustaen ja ajatuksia herättäen. Tämän voisi luulla edellyttävän erityisen harkitsevaa rehellisyyden käyttöä.

Kuusi haastateltavaa nuorisotyöntekijää kumosi edellä mainitun olettamuksen erityisen herkästä vuorovaikutussuhteesta ja rehellisyydestä nuorta kohtaan. He olivat kaikki sitä mieltä, että rehellisyys nuorten kanssa ei ole erityisen vaikeaa tai vaikeaa. Moni totesi, että rehellisyys nuorten kanssa on jopa helpompaa kuin esimerkiksi aikuisten kanssa. Sen arvioitiin olevan helpompaa nuorten kanssa käsiteltävien asioiden selkeyden tai usein valmiiksi rakentuneen perusluottamuksen vuoksi. Kolme haastateltavaa arvioi sen johtuvan heidän omasta luonteestaan ja omasta arvomaailmastaan. He totesivat olevansa perusrehellisiä ihmisiä, niin ammatillisesti kuin yksityiselämässäänkin.

Katkelma haastattelusta:

Haastattelija: Mitä ajattelet nuorisotyön näkökulmasta, onko nuorisotyössä vaikea olla rehellinen?

Haastateltava (H5): Ei mun mielestä ole vaikeata, siihen pitäisi just pyrkiä nimenomaan.

Haastattelija: Onko nuorten kanssa erityisen vaikeaa olla rehellinen?

Haastateltava (H5): Mun ei ole vaikea olla rehellinen nuorille, nuorten on ehkä vaikeampaa olla rehellisempiä mulle. Niinpäin. En mä koe että se olis vaikeata.

Haastattelija: Mitkä tekijät vaikuttavat siihen?

Haastateltava (H5): Mun mielestä se on niin perus...rehellisyys on arvo tai sellainen.

Haastattelija: Eli sulla itselläsi?

Haastateltava (H5): Mulla itselläni.

Haastattelija: Liittykö se enemmän sun persoonaasi ihmisenä enemmän kuin siihen ammatillisuuteen ja siihen työhön nuorten kanssa? Se on enemmän sun persoonakysymys.

Haastateltava (H5): Persoonassa.

Haastattelija: Onko siitä tullut mitään konflikteja nuorten kanssa kun sä olet ollut rehellinen?

Haastateltava (H5): Nyt kun mä mietin, niin mä en yhtään sellaista tilannetta keksinyt missä olisi tullut mitään konflikteja. Aina mä olen rehellisesti sanonut jos joku jotain kysyy. Tietysti sanomatta voi jostain jättää, mutta se ei ehkä ole sitten sama asia.

Haastattelija: Liittykö tämä sun rehellisyys myös vaikeisiin asioihin?

Haastateltava (H5): Mä en rupea valehtelemaan. Sitten on vaikka sanomatta. Kyllä mä rehellisesti pyrin sanomaan.

Edellä oleva haastattelukatkelma on hyvä esimerkki siitä, että nuorisotyötä tehdään paljon persoonalla. Vaikka voimakkaasti persoonalla tehtävä työote ei ole aina nuorisotyön laadun ja yhteneväisyyden kannalta hyvä asia, edellisen kaltainen persoonaan liittyvää rehellisyyttä voi pitää ammatillisen vuorovaikutuksen

kannalta erinomaisena asiana. Rehellisyys on määritelty yhdeksi hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomaksi edellytykseksi ja itseään rehellisenä ihmisenä pitävä toteuttaa kyseistä asiaa jo luonnostaan. Tässä tilanteessa persoonalla tehtävää työtä ei voi pitää huonona asiana.

Neljä haastateltavaa tunnisti omassa työssään Kiesiläisen ajatuksen herkästä vuorovaikutuksesta ja rehellisyydestä. Kukaan ei kuitenkaan sanonut varsinaisesti pelkäävänsä vaikeiden asioiden sanomista ääneen, vaan tilanteisiin liittyy haastateltavien mukaan aina jokin selittävä tekijä. Yksi haastateltavista totesi, että joskus on tilanteita, joissa joutuu jopa ”ammatillisesti” valehtelemaan. Hän perustelee asiaa sillä, että nuoret ovat kasvu- ja kokeiluvaiheessa, eikä silloin voi tiettyjä asioita sanoa suoraan, kuten ulkonäköön, ulkomuotoon tai hygieniaan liittyviä asioita. Tällöin asioista täytyy ammatillisesti pystyä valehtelemaan, jotta ei loukkaisi ketään. Toinen haastateltava taas sanoi rehellisyyden olevan vaikeaa, jos ei vielä tunne nuorta kovin hyvin. Kolmas haastateltava totesi rehellisyyden olevan vaikeaa, jos itsellä ei ole kovin selkeää kuva siitä, mihin vuorovaikutustilanteessa ollaan menossa, ja on vain pieni aavistus siitä, mitä nuoren elämään liittyy. Neljäs haastateltava taas piti ylipäänsä rehellisyyttä vaikeana nuorten kanssa herkän vuorovaikutussuhteen vuoksi, mutta totesi, että rehellisyyttä ei silti pitäisi hirveästi etukäteen pelätä.

William Isaacsin mukaan vuorovaikutuksessa tärkeää on suora puhe. Suora puhe vaatii riskien ottamista ja ikään kuin tyhjyyteen astumista. Rehellisyys on tätä tyhjyyteen astumista ja riskinottoa, eikä se tutkimustulosten mukaan ole nuorisotyössä vaikeaa. Tähän voi liittyä myös yleinen ajatus nuorisotyöstä tietynlaisena riskien ottamisena, erilaisten menetelmien testausmaastona ja rohkeina oivalluksina ja ideoina.

Monet haastateltavat pohtivat myös valehtelemisen ja sanomatta jättämisen eroa. He totesivat, että toisinaan he joutuvat ammatillisesta näkökulmasta tekemään päätöksen siitä, että jättää jotain sanomatta.

Haastateltava (H6) sanoo:

Toi oli aika hyvä, että ammatti-ihminen tietää sen mitä pitää sanoa. Niin sen pitäisi ollakin. Mutta se ei ole kuitenkaan mitenkään sille sisäkasvuista, että se ei tule mun mielestä automaattisesti. Että sekin pitää opetella ja omat kokemukset ja sitten se oma ammatti-identiteetti rupeaa olemaan vahva ja oikeasti tosissaan on sitä kokemusta, niin sieltä se varmaan tulee. Sitähän se sitten on, jos jostain jättää sanomatta. Niin mitä se rehellisyys on, onko se että jos joku kysyy, niin täytyykö sun rehellisesti kertoa se kaikki mitä se kysyy vaikka se olisi asiatontakin. Mun mielestä se on just sitä että, miten ne asiat tuo siihen. Tietysti valehtelu on toinen juttu, siihen ei totta kai pidä mun mielestä lähteä. Mutta sitten just se, että oppii siihen mitä pitää sanoa, mitä on hyvä sanoa ja mitä ehkä ei tarvitse sanoa mikä ei ole välttämätöntä eikä se johda mihinkään. Mutta tietynlainen rehellisyys, siitä sen pitäisi lähteä joka tapauksessa. Että eihän se asia muuten voi mennä eteenpäin jos on vilpillinen jo se lähtökohta.

Sanomatta jättäminen voi liittyä myös omaan vireystasoon ja jaksamiseen. Yksi haastateltavista (H10) myönsi toisaalta sortuneensa joskus siihen, ettei jaksaa ottaa asioita rehellisesti esille ja menee siitä mistä aita on matalin. Toisaalta hän ei pitänyt sitä hyvänä ratkaisuna, koska asia on selvitettävä joka tapauksessa myöhemmin.

Se on vaikeata kun sen tietää vaan, että kun on itse rehellinen ja tietää mitä pitää sanoa, niin se tietää sitten lisäselvitystä. Välillä teki mieli vaan mennä sieltä missä aita on matalin. Sitähän se on.

Sanomatta jättäminen on vaikea vuorovaikutuksen ilmenemismuoto. Nuorisotyöntekijä joutuu punnitsemaan asiaa sekä oman moraalinsa että vaitiolovelvollisuuden puitteissa. On asioita, joita ei voi omien arvojensa ja moraalinsa vuoksi sanoa ääneen, mutta on myös asioita, joita ei voi vaitiolovelvollisuuden vuoksi kertoa. Omat henkilökohtaiset ja ammatillisetkin arvot voivat vaikuttaa ääneen puhuttaviin asioihin päihteisiin ja seksuaalisuuteen liittyvissä asioissa. Toisaalta vaitiolovelvollisuus taas sitoo esimerkiksi toisten nuorten asioista puhuttaessa.

Lisäksi nuoren henkeen ja terveyteen liittyvissä asioissa on toisinaan parempi jättää asioita sanomatta, mikäli niistä on nuorelle haittaa. Toisaalta tämäkin on persoonakysymys ja jokainen alan ammattilainen punnitsee itse, missä menee ääneen sanomisen ja sanomatta jättämisen raja. Toinen työntekijä voi olla tässä rajassa paljon tiukempi kuin toinen. Olisiko mahdollista määritellä esimerkiksi nuorisotyön eettisiin arvoihin jonkinlainen yleinen rajanveto siitä, mitä asioita nuorten kanssa ei voi puhua säilyttäen kuitenkin rehellisyyden vuorovaikutustaito? Tulisiko esimerkiksi nuorisotyöntekijän omat päihde- ja seksikokemukset määritellä sanomatta jättämisen joukkoon? Oleellisin kysymys tässä varmaan onkin, saadaanko työntekijän omista kokemuksista arvokasta tietotaitoa nuorten kanssa tehtävään työhön ja miten paljon siitä tulee työn kohteelle jakaa.

Useat haastateltavat perustelivat rehellisyyttä sillä, että nuoret ovat herkkiä vaistoamaan epärehellisyyden. Yksi haastateltava taas sanoi, että ei voi odottaa nuorilta rehellisyyttä, jos hän ei ole itse rehellinen heille. Eräs haastateltavista mietti, ottaisivatko nuoret asiat vastaan paremmin, jos on rehellinen eikä yritä naamioida sitä korulauseilla.

Haastateltava (H7) kiteyttää rehellisyyden nuorisotyössä näin:

Mä koen että se liittyy sen toisen osapuolen kunnioitukseen että hän ansaitsee multa sen rehellisyyden sekä hyvissä ja pahoissa asioissa. Musta se on jotenkin semmoinen velvollisuus tavallaan, että se on hirveen eri asia olla kertomatta ja olla puhumatta. Tietysti jos on tämmöisestä jostain asian selvittämisestä kysymys, niin kyllä mä koen aikuisena että on mun velvollisuus pitää huolta siitä nuoresta ja sen takia kysyä esimerkiksi jotakin asiaa.

5.4 Päätelmiä haastatteluista

Nuorisotyön on perinteisesti ajateltu olevan omalla persoonalla tehtävää työtä. Lahden seudun nuorisopalveluissa tehty tutkimukseni nuorisotyöntekijöiden ammatillisista vuorovaikutustaidoista kuitenkin vahvistaa ajatuksen siitä, että

persoonan lisäksi vuorovaikutustaidoilla on merkittävä osuus nuorisotyössä. Haastateltavat totesivat, että vuorovaikutustaidoilla on suuri tai todella suuri merkitys heidän työssään nuorten parissa.

Ammatillisia vuorovaikutustaitoja pohdittaessa haastateltavat totesivat tärkeiksi kärsivällisyyden, itsensä hillitsemiskyvyn, suvaitsevaisuuden, kyvyn tulla toimeen kaikkien kanssa, hyvät käytöstavat ja kuuntelemisen. Kiesiläisen määritelmiä hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomia edellytyksiä pidettiin tärkeinä ja oleellisina omassa työssä, vaikka aluksi haastateltavat mainitsivat Kiesiläisen määritelmistä ainoastaan kuuntelemisen taidon pohdittaessa työssä tarvittavia vuorovaikutustaitoja. Hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset ovat vuorovaikutusvastuu, hyvä tahto – välittäminen, ihmisen kunnioitus, vastuu omista ajatuksista ja teoista, oikein kuuleminen – ymmärtäminen sekä oikeiden asioiden sanominen – rehellisyys.

Seitsemän haastatelluista sanoi, että vastuu vuorovaikutuksesta on aina ammattilaisella. Kolme oli sitä mieltä, että vastuu on osittaista. Kaikki haastateltavat kokivat olevansa vuorovaikutusvastuussa omassa työssään, mutta siitä huolimatta kahdeksan haastateltavaa myönsi, ettei vastuun pitäminen itsellä aina onnistu. Syiksi tähän mainittiin muun muassa oma vireystila, henkilökohtainen elämä, omat vahvat mielipiteet ja nuorten tuttuus.

Kaikki haastateltavat tunnistivat hyvän tahdon käsitteen ja kokivat sen toteutuvan omassa työssään. Myös välittäminen koettiin tärkeäksi. Hyvän tahdon todettiin olevan aktiivista ja toisinaan taas vähemmän aktiivista. Aktiivista hyvää tahtoa koettiin esimerkiksi erittäin ongelmallisten nuorten kanssa ja ”omiksi” nuoriksi muotoutuneiden kanssa. Seitsemän haastateltavaa pohti myös, voiko ammattilaisella olla pahaa tahtoa ja kuusi heistä oli sitä mieltä, että voi olla. Pahaa tahtoa kuvattiin muun muassa harhaan johtamisena, inhon tunteina tai uskon puutteena. Kaikki pahaa tahtoa kokeneet tai nähneet olivat kuitenkin sitä mieltä, että nuorisotyöntekijän paha tahto ei saa näkyä ja omilla vuorovaikutustaidoilla tulee pystyä peittämään se.

Yhdeksän haastateltavaa totesi, että ihmisen kunnioitus täytyy nuorisotyöntekijällä tulla selkäytimestä. Kunnioituksen näkymistä kuvattiin muun muassa tasa-puolisuudeksi, aktiivisuudeksi ja hyvän löytämiseksi nuoresta. Kaikki haastateltavat myönsivät, että kunnioitus on joskus vaikeaa tai erittäin vaikeaa. Varsinkin omien moraalikäsitteiden ja arvojen vastaisuus ja nuoren huono asenne tai käytös tekee kunnioittamisesta vaikeaa. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että ammattilaisenkin kunnioitus täytyy ansaita.

Kaikki haastateltavat totesivat, että tunteet vaikuttavat heidän työskentelyynsä jossain määrin. Viisi arvioi niiden vaikuttavan todella paljon tai paljon ja kolme jonkin verran. Kaksi haastateltavaa ei arvioinut tunteiden vaikutuksen määrää, mutta myönsivät tunteiden vaikuttavan. Neljä haastateltavaa oli sitä mieltä, että tunteet ovat aina henkilökohtaisia kokemuksia ja viisi sitä mieltä, että voi olla myös ammatillisia tunteita. Yksi haastateltavista sanoi tunteiden olevan henkilökohtaisia kokemuksia, joita voi käsitellä ammatillisesti. Tutkimuksessa ilmeni, että kahdeksan haastateltavista nuorisotyöntekijöistä tarkastelee jossain määrin tunteiden vaikutusta suhteessa työn tavoitteisiin. Tunteiden tarkastelu ei kuitenkaan ole haastateltavien mukaan säännöllistä, vaan liittyy useimmiten joihinkin negatiivisiin tai positiivisiin tapahtumiin.

Yksi hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdoton edellytys on oikein kuulemisen ja ymmärtämisen taito. Kahdeksan haastateltavaa totesi oikein kuulemisen ja ymmärtämisen vaikeaksi tai toisinaan vaikeaksi. Syynä tähän pidettiin esimerkiksi keskittymisen puutetta, kyvyttömyyttä roolinottoon ja omat ennakkotasenteet. Lisäksi ulkoiset häiriötekijät mainittiin merkittäviksi syiksi. Oikein ymmärtäminen taas koettiin erittäin tärkeäksi ja sitä hankaloittavat esimerkiksi nuoren pinnassa olevat tunteet sekä valikoiva puhe ja ympäröivää puhetapa. Oikein ymmärtämisen helpottamiseksi haastateltavat pohtivat muun muassa parempaa keskittymistä, tarkentavia kysymyksiä ja nuoren mielentilan parempaa aistimista ja tulkitsemista.

Kuusi haastateltavaa oli sitä mieltä, että rehellisyys ei ole nuorten kanssa erityisen vaikeaa. Rehellisyyttä pidettiin jopa helpompana nuorten kanssa kuin aikuisten kanssa toimiessa. Asioiden selkeys, valmis perusluottamus ja oma ar-

vomaailma helpottivat haastateltavien mielestä rehellisyyden käyttöä. Neljä haastateltavaa taas totesi, että vuorovaikutus nuorten kanssa on välillä herkkää, mutta kukaan ei kuitenkaan sanonut pelkäävänsä vaikeiden asioiden sanomista ääneen. Pohdintaa aiheutti kuitenkin sanomatta jättäminen, mitä pidettiin ammatillisena vuorovaikutustaitona ja toisinaan välttämättömänä.

Vuorovaikutuksen perustana on aina dialogi ja onnistunut dialogi vaatii osallistujilta tietynlaisten ennakoasenteiden ja -asetelmien tunnistamista. Isaacsin mukaan näistä ennakoasenteista voidaan kuitenkin poisoppia. Poisoppiminen ei kuitenkaan ole varmasti autuaaksi tekevä, sillä kuten haastatteluissakin ilmeni, vuorovaikutukseen liittyy useita eri tekijöitä omista tunteista ja sisäisestä hälinästä ulkoisiin häiriötekijöihin. Yksityishenkilönä poisoppiminen saattaa olla helpompaa, koska kyseessä on silloin aina yksityiset vuorovaikutussuhteet ja erehtyminen ei ole raskauttavaa. Tällöin ei myöskään tarvitse sulkea pois tiettyjä osa-alueita itsestään. Ammatillisissa vuorovaikutussuhteissa taas ollaan aina ammattilaisena ja dialogi on ammattilaisen ja yksityishenkilön välistä. Ammatilainen joutuu aina työskennellessään sulkemaan ulkopuolelle jotain itsestään ja poisoppiminen totutuista ammatillisista metodeista saattaa olla vaikeaa.

Hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomien edellytysten lisäksi yksi haastateltavista pohti kosketusta vuorovaikutustaitona. Hän sanoi, että hänen työssään kosketuksella on suuri merkitys. Hän kertoi, ettei epäröi koskettaa nuoria eikä antaa nuorten koskettaa myös itseään. Haastateltava korostaa, ettei kosketuksessa ole mitään seksuaalista, vaan se on lähinnä hiusten harjaamista, hartioiden hierontaa ja halaamista. Kosketus voidaan määritellä kahdella tavalla: se on sekä koskettamista että kontaktia kahden esineen tai aineen välillä (Enäkoski & Routasalo 1998, 71). Kosketus voi olla myös abstrakti käsite ja silloin se tarkoittaa vaikutuksen tekemistä. Kosketuksen aiheuttamaa reaktiota aivoissa on tutkittu hyvin vähän. Daniel Coleman on pohtinut mantelitumakkeiden merkitystä tunteiden säätelijänä. Mantelitumake on tunnemuistin varasto ja aikaisemmat kokemukset koskettamisesta ovat varastoituneet sinne. (Emt, 71.) Koskettaessa nuo varastoituneet tunteet heräävät ja mieleen tulee muistoja omasta lapsuudesta ja muista hyvistä kokemuksista. Ei siis mikään ihme, että

myös nuoret pitävät kosketuksesta. Koskettaminen myös viestii ystävydestä, välittämisestä ja rakkaudesta (Emt, 77.)

Oman kokemukseni mukaan koskettaminen on yksi vuorovaikutuksen väline ja sen avulla pystyy viestimään toiselle välittämistä ja huolenpitoa. Koskettaminen nuorisotyössä ei ole mikään uusi juttu ja veljelliset olalle taputukset ja halaamiset kuuluvat monen nuorisotyöntekijän arkeen. Tutkimuksessani haastateltava otti esiin koskettamisen vuorovaikutustaitona ja asia on mielestäni tärkeä. Voisiko kosketuksen käyttö lukeutua varsinaisiin vuorovaikutusammattilaisen ammatillisiin vuorovaikutustaitoihin? Vanhustyössä kosketus on jo pitkään määritelty osaksi hoitotoiminnan toteuttamista. Kosketuksen on havaittu olevan tarpeellista vanhusten hyvinvoinnille, elämälle ja terveydelle. (Emt, 103.) Nuorisotyöhön soveltuisivat samat määritelmät erinomaisesti, sillä nuorisotyöhän edistää nuorten hyvinvointia, terveyttä ja elämänlaatua.

6 VUOROVAIKUTUSAMMATTILAISEN TULEVAISUUDEN HAASTEET

Tutkimuksessa ilmeni, että ammatilliset vuorovaikutustaidot koetaan tärkeäksi osaksi nuorten parissa tehtävää työtä. Niitä voidaan myös opetella ja niiden tulisi olla osa nuorisoalan ammatillista koulutusta. Nuorisoalan koulutuksessa tulisi olla opintokokonaisuus nuorisotyöntekijän ammatillisista vuorovaikutustaidoista sekä toisella että korkea-asteella. Kuten Kiesiläinenkin totesi, ammatilliseen koulutukseen pääsy ei takaa, että opiskelijalla on jo hallussa hyvät vuorovaikutustaidot, vaan henkilöllä on edellytykset oppia nämä taidot. Vuorovaikutustaitojen opintokokonaisuudessa olennaista olisikin ammatillisten vuorovaikutustaitojen hahmottaminen, ymmärtäminen ja niiden käytön oppiminen. Lisäksi tärkeää on oppimia havaitsemaan omien ammatillisten vuorovaikutustaitojen puutteita ja kehittämään niitä.

Ammatillisten vuorovaikutustaitojen korostaminen nuorisotyössä ja alan koulutuksessa on erittäin tärkeää nuorisotyön laadun kannalta. Persoonalla ja vaihtelevilla vuorovaikutustaidoilla tehtävä työ asettaa nuoret eriarvoiseen asemaan, millä voi olla merkittäviä seurauksia nuorten hyvinvoinnin kannalta. Nuori toimii aina yksityisten vuorovaikutussuhteidensa kautta, mikä asettaa enemmän haasteita ammattilaiselle. Ammatilliset toimivat aina ammatillisten vuorovaikutustaitojensa kautta ja tämä velvoittaa nuorisotyöntekijöitä ottamaan haltuun tietyn tasoiset vuorovaikutustaidot ja kehittämään niitä.

Kuuleeko Lahden seutu – kehittämishankkeen lähipalveluiden kehittämisosiossa vuorovaikutustaidoilla on niin ikään merkittävä osuus toiminnan laadun kannalta. Lahden seudun nuorisopalveluihin kuuluvan yhdeksän kunnan alueella tehdään töitä kymmenien tuhansien nuorten kanssa. Toiminnan laadun ja nuorisotyöntekijöiden ammatillisuuden tulisi kulkea käsi kädessä yksilöllisyyttä ja kunkin työntekijän omaa persoonaa unohtamatta. Tietysti, yhdessä määritellyt ammatilliset vuorovaikutustaidot ja niiden kehittäminen ovat oleellinen osa Lahden seudun laadukasta ja tuloksellista nuorisotyötä.

Omassa tutkimuksessani en ole erotellut naispuolisten ja miespuolisten nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutustaitojen eroja eikä haastatteluaineistossani sukupuoli ilmene millään tavalla. Tosin sukupuolierojen vaikutusta vuorovaikutusalan ammattilaisen vuorovaikutustaitoihin olisi mielenkiintoista tutkia. Tampereen yliopiston sosiaalityön tutkimuksen professori Pekka Saarnio on selvittänyt Suomalaisen päihdetyöntekijän muotokuva -tutkimuksessaan päihdehoidossa toimivien työntekijöiden eroja. Tutkimuksen mukaan naistytöntekijöillä näyttäisi olevan miehiä paremmat vuorovaikutustaidot, ja he ovat ystävällisempiä kuin miehet. Jo aiemmassa tutkimuksessaan Saarnio on tutkinut miestyöntekijöiden asiakassuhteiden pysyvyyttä verrattuna naistytöntekijöiden asiakassuhteisiin. Tulosten mukaan naisten asiakassuhteet ovat pysyvämpiä. (Hjerppe 2010.) Nuorisotyössä tutkimuskysymyksenä voisi olla sukupuolierot nuorisotyöntekijöiden ammatillisissa vuorovaikutustaidoissa.

Toinen mielenkiintoinen ammatillisiin vuorovaikutustaitoihin liittyvä näkökulma voisi olla nuorisotyöntekijöiden ammatillisten vuorovaikutustaitojen syventäminen etnografiseksi tutkimukseksi. Etnografista tutkimusta kuvataan omakohtaiseksi ruumiilliseksi kokemukseksi jostakin yhteisöstä. Tutkijan tehtävänä on havainnoida yhteisöä ja tuottaa havainnoistaan muistiinpanoja ja tekstiä. (Lappalainen, Hynninen, Kankkunen, Lahelma & Tolonen 2007, 113–114) Nuorisotyöntekijän hyvien ammatillisten vuorovaikutustaitojen toteutumista voisi tutkia etnografisesta näkökulmasta nuorisotyön eri toimintaympäristöissä. Tällöin tutkimuksen lähtökohta olisi käytännön toteutuminen nuorisotyöntekijöiden omien kokemusten sijaan.

Tutkimuksessani olen keskittynyt kasvokkaiseen vuorovaikutukseen ja niihin vuorovaikutustaitoihin, joita kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa tarvitaan. Syy aiheen rajautumiseen on selvä. Sosiaalisen median ja nettinuorisotyön yleistymisestä huolimatta nuorisotyötä tehdään kuitenkin pääosin reaali maailmassa. Yleisin toimintamuoto on nuoren ja nuorisotyöntekijän kohtaaminen erilaisissa toimintaympäristöissä. Nämä kohtaamiset perustuvat vuorovaikutukseen ja nuorisotyöntekijä käyttää niissä ammatillisia vuorovaikutustaitojaan. Uskon, että tämä toimintamuoto tulee jollain tavalla peruslähtökohtana säilymään vastaisuudessaakin.

Ammatillisia vuorovaikutustaitoja käsiteltäessä täytyy kuitenkin ottaa huomioon verkkoperustaisen nuorisotyön lisääntyminen reaaliaikaisen kohtaamistyön rinnalla. Verkkoperustainen nuorisotyö on jo nyt yksi vakiintuneista toimintamuodoista ja nuorisotyöntekijät kohtaavat nuoria verkossa erilaisissa toimintaympäristöissä ja sosiaalisissa medioissa. Tutkimuksessani haastateltavat pohtivat ammatillisia vuorovaikutustaitoja ja sitä, millaisia vuorovaikutustaitoja he tarvitsevat työssään. Mielenkiintoista onkin pohtia, mitkä näistä ammatillisista vuorovaikutustaidoista säilyvät verkkonuorisotyöstä puhuttaessa. Mitä uusia vuorovaikutustaitoja sosiaalisessa mediassa tarvitaan?

Ainoastaan yksi kymmenestä haastateltavasta pohti vuorovaikutustaitoja verkkoperustaisessa nuorisotyössä, mikä kertoo mielestäni tietynlaisesta nuorisotyön ydinajatuksesta nuorten kohtaamisesta reaali maailmassa. Toisaalta haastateltava toi esiin mielenkiintoisia näkökulmia tulevaisuutta ja omaa työtään ajatellen. Onnistuuko verkossa vuorovaikutusvastuun pitäminen? Pystyykö verkossa kuulemaan oikein? Ymmärtääkö nuorisotyöntekijä kirjoitettua tekstiä oikein? Entä jos nuori käyttää symboleja, ymmärtääkö nuorisotyöntekijä niiden merkityksiä? Verkossa nuorisotyöntekijä saattaa keskustella useiden nuorten kanssa samaan aikaan, mutta nuori saattaa olettaa työntekijän keskustelevan ainoastaan hänen kanssaan. Tällöin työntekijällä saattaa mennä paljon asioita ohi. Nuoren sanomilla asioilla saattaa olla useita piilomerkityksiä kuten haastatelluissa kävi ilmi, ja nuorisotyöntekijän tulisi kuulla oikein, jotta mikään tärkeä asia ei jää huomioimatta. Myös rehellisyyden käyttäminen on haastavaa, sillä verkossa keskustelukumppanilta jää huomaamatta kaikki muu viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvä, kuten eleet, ilmeet ja äänenpainot. Tällöin nuori näkee vain kirjoitetun tekstin ja ilman muita nuorisotyöntekijän sanattomia viestejä lauseet saattavat olla tökeröitä.

Sosiaalipsykologi Meadin käsitys vuorovaikutuksesta perustuu symboliseen interaktionismin teoriaan. Symbolista interaktionismia voidaan soveltaa myös verkkoperustaisessa nuorisotyössä. Meadin mukaan vuorovaikutus ei ole ainoastaan puhuttua kieltä, vaan siihen kuuluu myös symbolit ja niiden merkitykset. Internetissä käytetään paljon erilaisia symboleja ja ne leviävät nopeasti varsin-

kin nuorten keskuudessa. Symboleilla on myös tietyt merkitykset, joihin keskustelu perustuu. Tavallaan symbolinen interaktionismi näyttäytyy myös verkossa, sillä puhutun (toisin sanoen kirjoitetun) kielen lisäksi symboleilla on suuri merkitys asian ymmärtämisen kannalta. Kasvokkainen vuorovaikutus vaatii yhteisten symbolien merkitysten ymmärtämistä, jotta se on tavoitteellista ja ihmiset ymmärtävät toisiaan. Verkossa niin ikään vuorovaikutuksessa olevien täytyy tietää symbolien yhteiset merkitykset, jotta haluttuun lopputulokseen voidaan päästä. Tämä vaatii nuorisotyöntekijältä tietynlaisia erikoistaitoja ja niiden päivittämistä säännöllisesti työn tavoitteiden toteutumisen kannalta. Mielestäni verkossa tulisi toimia samat periaatteet kuin reaali maailman nuorisotyössäkin, eli ainoastaan juttelemalla niitä näitä nuorten kanssa eivät nuorisotyön kasvatukselliset tavoitteet voi toteutua.

Toisena merkittävänä nuorisotyön haasteena näen dialogisuuden toteutumisen. Vuorovaikutus perustuu dialogiin ja oikeaan dialogiin pääseminen edellyttää osapuolilta erilaisten ennakoasenteiden tiedostamista ja poissulkemista. Tutkimuksessa haastateltavat totesivat esimerkiksi oikein kuulemisen ja ymmärtämisen olevan vaikeaa omien ennakoasenteiden ja omien vahvojen mielipiteiden vuoksi. Erilaiset viiteryhmät lisääntyvät koko ajan ja uusia aatteellisia ryhmittymiä syntyy koko ajan varsinkin nuorten joukossa. Kauas on tultu lättähattujen ja villamyssymissien ajoista. Yleensäkin tulevaisuudessa erilaisilla viiteryhmillä on entistä tärkeämpi merkitys nuorille ja heidän identiteettinsä rakentumiselle (Burr 2004, 97). Aatteellisuus ja kuuluminen johonkin viiteryhmään kuuluvat nuoruuteen ja nuorisotyöntekijöiden tuleekin olla jollain tavalla koko ajan selvillä siitä, millaisia aatteita nuorten keskuudessa kullakin hetkellä vallitsee. Erilaisten ryhmittymien lisääntyvä kirjo lisää myös nuorisotyöntekijöiden ennakkoluuloja ja nämä ennakkoluulot vaikuttavat vuorovaikutuksen onnistumiseen. Dialogisuus ei voi onnistua, mikäli omia ennakoasenteita ei tunnista ja yritä poisoppia niistä.

Nuorisotyöntekijöiden vuorovaikutustaidot ovat nuorisotyön perusta. Nuorten kanssa työskennellessä työvälineenä ei ole muuta kuin oma persoona ja omat vuorovaikutustaidot. Huolimatta siitä, että työtä tehdään persoonalla, tulisi nuorisotyöntekijän hallita tietyt hyvän vuorovaikutuksen ehdottomat ammatilliset

edellytykset ja tunnistaa niiden mahdolliset puutteet. Tämä on nuorisotyön laadun ja tasavertaisuuden kannalta tärkeää. Nuorisotyötä tehdään niin kuin pisara kovertaa kiveä; pieniä tuloksia saavuttaen. Tilastollisten tulosten ja osavuosikatsausten sijaan meillä on esittää ainoastaan alan tekijä, oman työnsä käyntikortti.

LÄHTEET

Julkaistut

Burr, Vivien 2004. Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä. Suom. Jyrki Vainonen. Tampere: Vastapaino.

Enäkoski, Ritva & Routasalo, Pirkko 1998. Kosketuksen voima. Helsinki: Kirjayhtymä.

Eskola, Antti 1966. Vuorovaikutus, muutos, merkitys. Sosiaalipsykologian perusteiden kriittinen tarkastelu. Helsinki: Tammi.

Erwin, Phil 2001. Asenteet ja niihin vaikuttaminen. Suom. Marja Ahokas. Helsinki: WSOY.

Helkama, Klaus, Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela 2001. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Oy Edita ab.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita (10. painos). Helsinki: Tammi.

Hjerppe, Silja 2010. Vuorovaikutus ratkaisee päihdetyössä. Viitattu 4.4.2010. <http://aikalainen.uta.fi/2010/01/19/vuorovaikutus-ratkaisee-paihdyossa/>

Hänninen, Vilma, Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena 2001. Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: Vastapaino.

Isaacs, William 1999. Dialogue and the art of thinking together. A pioneering approach to communicating in business and in life. United States of America: Doubleday.

Kiesiläinen, Liisa 2004. Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Helsinki: Arator.

Kuula, Arja 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöytä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Lahikainen, Anja Riitta & Pirttilä-Backman, Anna-Maija 2003. Sosiaalipsykologian perusteet. Helsinki: Otava.

Lappalainen, Sirpa 2007. Havainnoinnista kirjoitukseksi. Teoksessa Lappalainen, Sirpa, Hynninen, Pirkko, Kankkunen, Tarja, Lahelma, Elina & Tolonen, Tarja (toim.) Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Nuorisolaki 27.1.2006/72. Viitattu 30.3.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>

Peräkylä, Anssi 2001. Erving Goffman. Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino.

Schellenberg, James A. 1988. Sosiaalipsykologian klassikoita. Helsinki: Gaudemus.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Väisänen, Leena & Niemelä, Mika & Suua, Pirkko 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

Julkaisemattomat

Alpon ydinpalvelut. Esimieskokous 11.3.2010. Helsingin nuorisoasiainkeskus 2010.

Eloranta, Tero 2010. Asiakaspalvelun vuorovaikutustaidot. Luentomateriaali
22.3.2010 Päijät-Hämeen kesäyliopisto.

Lahden seudun nuorisotyöstrategia 2005-2008. Lahden nuorisopalvelut 2005.

LIITTEET

Liite 1: Teemahaastattelun matriisi

A) Määrittele ammatillisuus omien mielikuviesi mukaisesti

B) Millainen osuus vuorovaikutustaidoilla on mielestäsi omassa työtehtävässäsi

C) Mitä ovat mielestäsi hyvät ammatilliset vuorovaikutustaidot

1 Vuorovaikutusvastuu

Koetko olevasi vuorovaikutusvastuussa? Onnistuuko vuorovaikutusvastuun pitäminen itselläsi aina?

2 Hyvä tahto-välittäminen

Toteutuuko hyvä tahto työssäsi ja miten?

3 Ihmisen kunnioitus

Onko tilanteita joissa kunnioittaminen on vaikeaa? Mitä ne ovat?

4 Vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista

Kuinka paljon tunteet vaikuttavat työskentelyysi? Onko olemassa ammatillisia tunteita vai ovatko tunteet aina henkilökohtaisia kokemuksia? Kuinka usein tarkastelet omia tunteitasi ja toimiasi suhteessa työn tavoitteisiin?

5 Oikein kuuleminen –ymmärtäminen

Onko oikein kuuleminen vaikeaa? Millaisissa tilanteissa on vaikeaa ymmärtää oikein?

6 Tärkeiden asioiden sanominen-rehellisyys

Onko vaikeaa olla rehellinen? Onko rehellisyys erityisesti nuorten kanssa vaikeaa?